

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN, UNIT HASIL, BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH, PEJABAT DAERAH/TANAH SEPANG
TAHUN 2013**

BIL	AKTIVITI	TEMPOH PENYELESAIAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard
1	Memastikan giliran pelanggan menunggu untuk urusan pembayaran tidak melebihi 8 orang dalam satu masa	Setiap masa waktu berkerja	Setiap masa waktu berkerja	Setiap masa waktu berkerja	100		
2	Permohonan mendapatkan salinan resit cukai tanah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
3	Permohonan mendapatkan salinan sah resit cukai tanah (yang kehilangan resit asal)	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
4	Permohonan mendapatkan bil cukai tanah dan bil ansuran Rumah Awam Kos Rendah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
5	Semakan bil cukai tanah dan akaun rumah awam kos rendah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
6	Menyelesaikan sebarang pertanyaan berkaitan hasil tanah.	Serta merta	Serta merta	Serta merta	100		
7	Pemulangan bayaran deposit (permit bahan batuan, pengambilan balik tanah dan lain-lain urusan yang melibatkan bayaran deposit)	2 minggu (Pembayaran balik deposit)	30 permohonan	30	100		
8	Mengemukakan penyata penyesuaian	Sebelum 16 haribulan selepas cetakan Flimsi	60 kali	60	100		
9	Penyediaan laporan-laporan kewangan perbendaharaan dan PTG	Sebelum 10 haribulan bulan berikutnya	48 kali	48	100		
10	Akaun belum terima (ABT)	Setiap Jun dan Disember	2 kali	2	100		
11	Laporan Tunggakan Tahunan	Tidak lewat Februari tahun berikutnya	1 kali	1	100		
12	Kutipan Cukai Tanah a) 95% cukai semasa b) 75% cukai tertunggak <i>(*Selepas mengambil kira Data Cleaning, peratus tunggakan adalah melebihi 75%)</i>	Sepanjang tahun	a) RM25,009,581.58 b) RM4,422,202.47	a) RM23,920,807.15 b) RM1,572,873.09	a) 98 b) 36		