

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2016
CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR FEBRUARI 2016

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL NEGARA
DEPARTMENT : NATIONAL SOLID WASTE MANAGEMENT DEPARTMENT

| BIL NO | PIAGAM PELANGGAN <i>CLIENT CHARTER</i> | KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN <i>MEASUREME NT METHODS USED</i> | JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAK AN <i>TOTAL TARGET ACHIEVED</i> | JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKA N <i>TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</i> | JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI <i>TOTAL TARGET TO ACHIEVE</i> | PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) <i>PERCENT OF TARGET ACHIEVED</i> |
|-----------|--|---|--|--|---|---|
| 1. | <p>Mengeluarkan keputusan permohonan lesen dan pembaharuan lesen pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tujuh (7) hari bekerja setelah menerima pengesyoran dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (PPSPPA).</p> <p><i>To release the results of the license application and renewal of the solid waste management and public cleansing within seven (7) working days after received reccomendation from the Solid Waste and Public Cleansing Management Corporation (SWPCMC).</i></p> | <p>Bilangan hari</p> <p><i>Number of days</i></p> | 34 | 0 | 34 | 100% |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2016
CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR FEBRUARI 2016

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL NEGARA
DEPARTMENT : NATIONAL SOLID WASTE MANAGEMENT DEPARTMENT

| BIL NO | PIAGAM PELANGGAN <i>CLIENT CHARTER</i> | KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN <i>MEASUREMENT METHODS USED</i> | JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN <i>TOTAL TARGET ACHIEVED</i> | JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN <i>TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</i> | JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI <i>TOTAL TARGET TO ACHIEVE</i> | PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) <i>PERCENT OF TARGET ACHIEVED</i> |
|-----------|--|--|--|--|---|---|
| 2 | <p>Mendaftarkan pengusaha dan penyedia perkhidmatan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah dokumen disahkan lengkap.</p> <p><i>To register operators and service providers of solid waste management and public cleansing within seven (7) working days after certifying that the documents received are complete.</i></p> | <p>Bilangan hari</p> <p><i>Number of days</i></p> | 10 | 0 | 10 | 100% |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2016
CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR FEBRUARI 2016

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL NEGARA
DEPARTMENT : NATIONAL SOLID WASTE MANAGEMENT DEPARTMENT

| BIL NO | PIAGAM PELANGGAN CLIENT CHARTER | KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN MEASUREMENT METHODS USED | JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET ACHIEVED | JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET NOT ACHIEVED | JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI TOTAL TARGET TO ACHIEVE | PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) PERCENT OF TARGET ACHIEVED |
|---------------|--|--|---|---|---|---|
| 3 | <p>Mengeluarkan akuan penerimaan aduan/pertanyaan kepada pelanggan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.</p> <p><i>To issue acknowledgments of complaints / inquiries to customers within one (1) working day from the date of complaint / inquiry received.</i></p> | <p>Bilangan hari</p> <p><i>Number of days</i></p> | 12 | 0 | 12 | 100% |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2016
CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR FEBRUARI 2016

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL NEGARA
DEPARTMENT : NATIONAL SOLID WASTE MANAGEMENT DEPARTMENT

| BIL NO | PIAGAM PELANGGAN CLIENT CHARTER | KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN MEASUREMENT METHODS USED | JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET ACHIEVED | JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET NOT ACHIEVED | JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI TOTAL TARGET TO ACHIEVE | PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) PERCENT OF TARGET ACHIEVED |
|---------------|---|--|---|---|---|---|
| 4 | <p>Memastikan maklum balas awal terhadap pertanyaan/aduan dikemukakan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh pertanyaan/aduan diterima kecuali bagi aduan yang memerlukan siasatan lanjut sehingga tempoh 60 hari bekerja.</p> <p><i>To ensure the response to the inquiry / complaint will be submitted within five (5) working days and resolved within fourteen (14) working days from the date of the inquiry / complaint except for the complaint that requires further investigation until 60 working days.</i></p> | <p>Bilangan hari</p> <p><i>Number of days</i></p> | 12 | 0 | 12 | 100% |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2016
CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR FEBRUARI 2016

JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL NEGARA
DEPARTMENT : NATIONAL SOLID WASTE MANAGEMENT DEPARTMENT

| BIL NO | PIAGAM PELANGGAN CLIENT CHARTER | KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN MEASUREMENT METHODS USED | JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET ACHIEVED | JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET NOT ACHIEVED | JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI TOTAL TARGET TO ACHIEVE | PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) PERCENT OF TARGET ACHIEVED |
|-------------------|---|---|--|--|--|---|
| 5 | <p>Memastikan permohonan untuk mendapatkan salinan atau cabutan daripada daftar lesen diberikan dalam tempoh dua (2) jam.</p> <p><i>To ensure applications to obtain a copy or extract from the register of licenses are issued within two (2) hours.</i></p> | <p>Bilangan hari</p> <p><i>Number of days</i></p> | <p>Tiada Permohonan</p> <p><i>No application</i></p> | <p>Tiada Permohonan</p> <p><i>No application</i></p> | <p>Tiada Permohonan</p> <p><i>No application</i></p> | <p>Tiada Permohonan</p> <p><i>No application</i></p> |