

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2017**  
**CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR SEPTEMBER 2017**

**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 <b>seven (7)</b> 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>	45	0	45	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2017**  
**CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR SEPTEMBER 2017**

**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>MEASUREMEN T 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>
2	<p>Mendaftarkan pengusaha dan penyedia perkhidmatan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh <b>tujuh (7)</b> hari bekerja setelah dokumen disahkan lengkap.</p> <p><i>To register operators and service providers of solid waste management and public cleansing within <b>seven (7)</b> working days after certifying that the documents received are complete.</i></p>	<p>Bilangan hari</p> <p><i>Number of days</i></p>	2	0	2	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2017**  
**CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR SEPTEMBER 2017**

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

<b>BIL NO</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN MEASUREMENT METHODS USED</b>	<b>JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI TOTAL TARGET TO ACHIEVE</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) PERCENT OF TARGET ACHIEVED</b>
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>	3	0	3	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2017**  
**CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR SEPTEMBER 2017**

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

<b>BIL NO</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN MEASUREMENT METHODS USED</b>	<b>JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI TOTAL TARGET TO ACHIEVE</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) PERCENT OF TARGET ACHIEVED</b>
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>	3	0	3	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2017**  
**CLIENTS CHARTER ACHIVEMENT FOR SEPTEMBER 2017**

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

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