



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN KEEMPAT 2010 (OKTOBER - DISEMBER)**  
**KEMENTERIAN SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR**  
**CLIENT'S CHARTER ACHIEVEMENT FOR FOURTH QUARTER 2010 (OCTOBER - DECEMBER)**  
**MINISTRY OF NATURAL RESOURCES AND ENVIRONMENT**

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>  <b>SEKSYEN PEMBAHAGIAN PUSAKA</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>	<b>USAHA-USAHA BAGI MEMASTIKAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN</b>
1. Menguruskan permohonan pembahagian harta pusaka kecil bagi permohonan baru (Seksyen 8) dalam tempoh lima setengah (5 ½) bulan bagi kes-kes yang tidak bermasalah	Jumlah kes selesai dalam tempoh lima setengah (5 ½) bulan  (Sasaran 50% dari 10,593 kes diterima)  = 5,296 kes	3,985kes	1,311kes	75.2%	1. Penambahan pegawai dan kakitangan sokongan (berjawatan tetap dan kontrak)  2. Bantuan/khidmat pegawai dan kakitangandari UPP luar dari negeri yang sama  3. Penyusunan semula peruntukan tuntutan perjalanan pegawai dan Penghantar Notis
2. Menguruskan permohonan berikutnya (Seksyen 17) dalam tempoh tiga (3) bulan bagi kes-kes yang tidak bermasalah	Jumlah kes selesai dalam tempoh tiga (3) bulan  (Sasaran 80% dari 3,513 kes diterima)  =2,810kes	967kes	1,843kes	34.4%	4. Menyemak fail (Seksyen 8 dan 17) yang tidak lengkap akan ditolak/batal