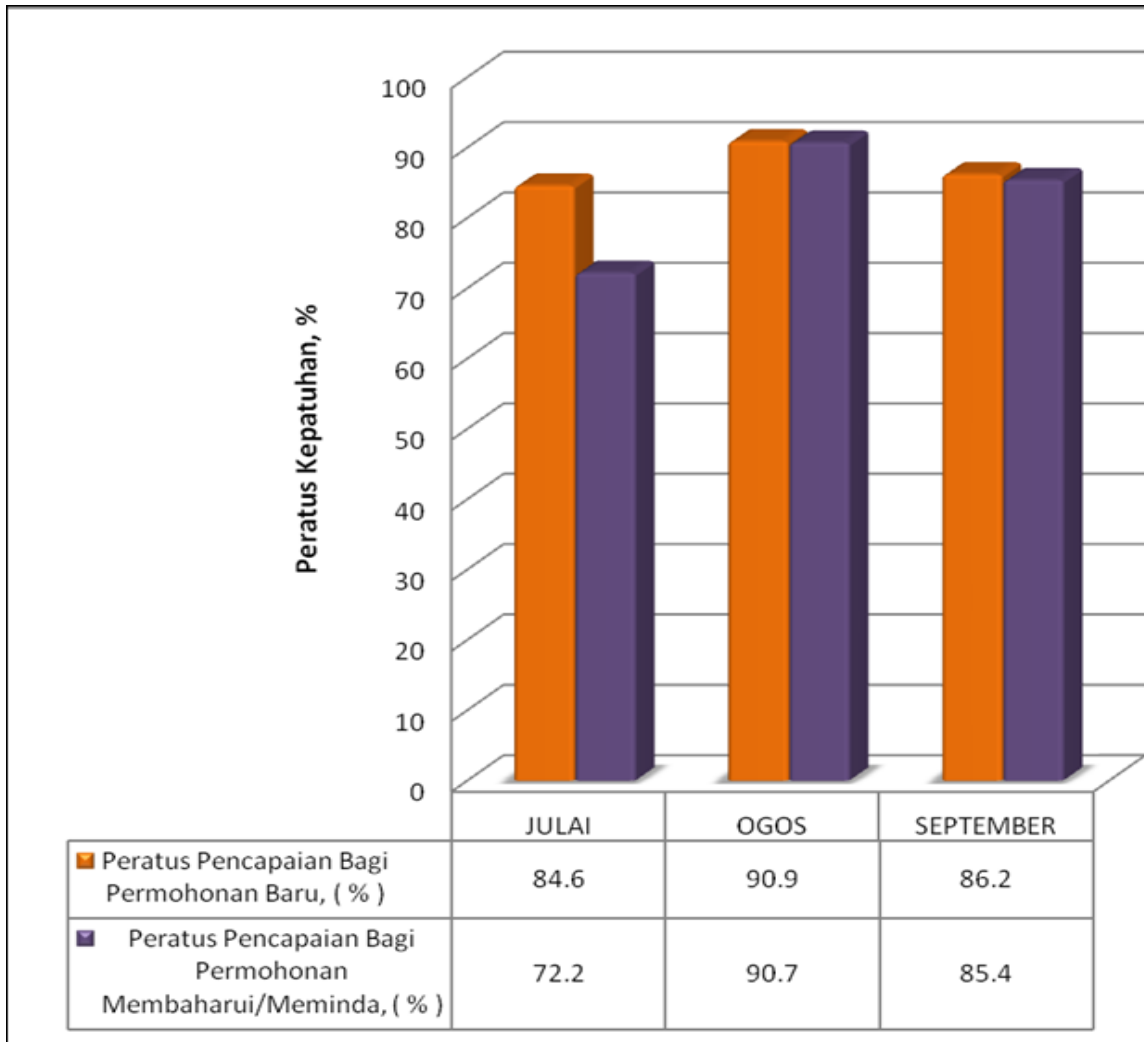


**PERATUSAN (%) PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PERMOHONAN LESEN  
YANG MENGGUNAKAN BORANG MENGIKUT BULAN  
(JULAI-SEPT. 2009)**



*Tempoh Piagam Pelanggan bagi permohonan lesen menggunakan borang ialah 10 hari bekerja. Berikut merupakan alasan /faktor mengapa piagam pelanggan tidak dicapai sepenuhnya:*

- i. Kekeliruan mengenai kuasa meluluskan permohonan lesen*
- ii. Masalah berhubung arahan pembayaran fee lesen kepada pihak syarikat*
- iii. Kecuaian*

*Beberapa langkah telah diambil bagi memastikan penambahbaikan kepada pencapaian pelanggan seperti berikut:*

- i. Meminda penstrukturian dalaman Bahagian Perlesenan dimana bilangan pegawai yang melakukan penilaian permohonan lesen telah ditambah*
- ii. Mengemaskini prosedur kerja agar lebih berkesan*