

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH PEKAN  
JANUARI - DISEMBER 2013**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
1.	Menjamin layanan yang mesra dan sentiasa bersedia membantu apabila aduan dibuat tentang perkhidmatan kami :-  a. Menyelesaikan 70% aduan pelanggan yang diterima setiap tahun	<b>100 aduan</b>	99 aduan	99%	1 aduan	1%
2.	Memproses aduan / maklumbalas pelanggan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh aduan diterima	<b>113 aduan / maklumbalas</b>	113 aduan / maklumbalas	100%	- aduan / maklumbalas	%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
3.	Menjamin untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan asas dalam kawasan Majlis Daerah Pekan :-					
	a. Memastikan 100% projek yang diluluskan dilaksanakan	<b>40 projek</b>	40 projek	100%	-	-
	b. Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam disiasat dan disediakan laporan dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tindakan susulan	<b>76 aduan</b>	76 aduan	100%	-	-

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAHI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
4.	<p>Memastikan semua aktiviti pembangunan adalah terkawal dan mengikut perancangan yang digariskan :-</p> <p>a. Memastikan sekurang-kurangnya 80% dari pelan-pelan pembangunan diluluskan mengikut perancangan dan juga memenuhi keperluan pembangunan</p>	<b>33 pelan</b>	33 pelan	100%	-	%
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. Memastikan pembayaran dibuat dalam masa 14 hari waktu bekerja</p>	<b>1279 baucer</b>	1279 baucer	100%	-	%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
6.	<p>Memastikan kutipan sampah dan kebersihan dilaksanakan mengikut jadual :-</p> <p>a. Memastikan sekurang-kurangnya 80% aduan awam berkenaan perkhidmatan perbandaran dapat diselesaikan setiap tahun</p>	<b>31 aduan</b>	31 aduan	100 %	- aduan	%

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI</b>
1.	<p>Menguatkuasakan undang-undang dengan adil dan saksama :-</p> <p>a. Menjalankan sekurang-kurangnya 80% dari perancangan yang ditetapkan bagi penguatkuasaan ke atas pelanggaran undang-undang bagi mengurangkan rungutan masyarakat tempatan mengenai kegiatan pembangunan, perniagaan dan kesihatan di luar peraturan</p>	<p>Sebanyak 1468 kompaun telah di dikeluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu 81.5 % daripada 1800 sasaran tahunan yang ditetapkan</p>
2.	<p>Memastikan harta-harta dinilai dengan cekap dan berkesan :-</p> <p>a. Mengutip tunggakan sekurang-kurangnya 70% daripada anggaran tunggakan cukai taksiran am</p>	<p>Berjaya mengutip hasil tunggakan cukai sebanyak 50.71% daripada sasaran tahunan.</p>