

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH PEKAN
JANUARI – DISEMBER 2015**

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	233 aduan	233 aduan	100%	0 aduan	%
2.	Memproses aduan / maklumbalas pelanggan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh aduan diterima	250 aduan / maklumbalas	250 aduan / maklumbalas	100%	0 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. Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam disiasat dan disediakan laporan dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tindakan susulan	31 projek	31 projek	100%	-	-
		101 aduan	101 aduan	100%	-	-

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI 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>	27 pelan	27 pelan	100%	-	-
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. Memastikan pembayaran dibuat dalam masa 14 hari waktu bekerja</p>	1476 baucer	1476 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>	42 aduan	42 aduan	100%	- aduan	%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PRESTASI
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 715 kompaun telah di dikeluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu 39.72 % 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 46.36 % daripada sasaran tahunan.</p>