

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH PEKAN  
JANUARI 2020**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>1.</b>	<b>Menjamin layanan yang mesra dan sentiasa bersedia membantu apabila aduan dibuat tentang perkhidmatan kami :-</b>						
	a. <b>85%</b> aduan (bukan teknikal) di selesaikan dalam tempoh <b>3 hari</b> .	Jabatan Korporat	-	-	-	-	-
	b. Siasatan dan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh <b>24 jam</b> .		<b>41 aduan</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	c. <b>100%</b> status maklumbalas aduan dikemukakan dalam tempoh <b>15 hari</b> bekerja sama ada aduan diselesaikan atau simpan dalam perhatian (SDP) dari tarikh aduan diterima.		<b>41 aduan</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>2.</b>	<b>Menjamin untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan asas dalam kawasan Majlis Daerah Pekan :-</b>						
	a. Memastikan <b>100%</b> projek yang diluluskan dilaksanakan.	Jabatan Kejuruteraan	<b>34 projek</b>	<b>31</b>	<b>91%</b>	<b>3</b>	<b>9%</b>
	b. Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam yang disiasat dan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh <b>24 jam</b> .		<b>30 aduan</b>	<b>22</b>	<b>73%</b>	<b>8</b>	<b>27%</b>
	c. <b>100%</b> aset elektrik majlis diselenggara mengikut jadual merancang atau berkala.		<b>19 penyelenggaraan</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	d. <b>100%</b> aset majlis diselenggara mengikut jadual merancang atau berkala.		<b>240 penyelenggaraan</b>	<b>266</b>	<b>111%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	e. <b>100%</b> kenderaan diselenggara mengikut jadual merancang /5000km – 10,000km / 6 bulan		<b>140 penyelenggaraan</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPAI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPAI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPAI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>3.</b>	<b>Memastikan semua aktiviti pembangunan adalah terkawal dan mengikut perancangan yang digariskan.</b>						
	a. Memastikan <b>100%</b> perakuan terhadap permohonan kebenaran merancang dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh <b>21 hari</b> .	Jabatan Perancang Bandar	<b>4</b> perakuan KM	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	b. Memastikan <b>100%</b> kelulusan kebenaran merancang dan pelan pra hitungan dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari</b> .		<b>5</b> Kelulusan	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	c. <b>100%</b> Perakuan Pelan Bangunan dan Infrastruktur pada mesyuarat OSC dalam tempoh <b>21 hari</b> .	Jabatan Kejuruteraan Kejuruteraan	<b>21</b> permohonan	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	d. <b>100%</b> Kelulusan Pelan Bangunan dan Infrastruktur dikeluarkan selepas menerima memo kelulusan dari OSC dalam tempoh <b>7 hari</b> .		<b>20</b> kelulusan	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	e. Memastikan <b>100%</b> permohonan pelan kebenaran merancang diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan iaitu <b>57 hari</b> .	Bahagian OSC Bahagian OSC	<b>4</b> permohonan	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	f. <b>100%</b> keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC diedarkan dalam tempoh <b>3 hari</b> dan minit diedarkan dalam masa <b>7 hari</b> dari tarikh mesyuarat.		<b>22 edaran &lt; 3H</b> <b>7 edaran &lt; 7H</b>	<b>22 edaran &lt; 3H</b> <b>7 edaran &lt; 7H</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	g. Memastikan <b>100%</b> permohonan pelan bangunan, pelan infrastruktur dan pelan landskap diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan iaitu <b>57 hari</b> .		<b>18</b> permohonan	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	h. Memastikan <b>100%</b> kertas perakuan dan kelulusan pelan landskap terhadap permohonan pelan	Unit Landskap Dan Rekreasi	<b>3</b> permohonan	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

	landskap dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari</b> .						
--	---------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>4.</b>	<b>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah.</b>						
	a. Memproses pembayaran dalam tempoh <b>7 hari</b> dan tidak melebihi <b>14 hari</b> . <b>50%</b>	Jabatan Jabatan Perbendaharaan Perbendaharaan	<b>1158 baucer</b>	<b>993 &lt; 7H 1158 &lt; 14H</b>	<b>86% 100%</b>	<b>165 &gt; 7H 0 &gt; 14H</b>	<b>14% 0%</b>
	b. Memastikan kutipan hasil mencapai <b>90%</b> dari sasaran tahunan.		<b>RM14,590,930.00 (sasaran tahunan)</b>	<b>RM11,834,276</b>	<b>81%</b>		

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>5.</b>	<b>Menguatkuasakan undang-undang dengan adil dan saksama.</b>						
	a. Menjalankan sekurang-kurangnya <b>80%</b> setahun 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.	Jabatan Jabatan Kawalan dan Kawalan dan Penguatkuasaan Penguatkuasaan	<b>792 kompaun (sasaran)</b>	<b>161</b>	<b>20%</b>	<b>631</b>	<b>80%</b>
	b. Memastikan <b>80%</b> pemeriksaan berkala mengikut zon yang ditetapkan berdasarkan jadual tugas yang dikeluarkan setiap bulan dipatuhi.		<b>95 pemeriksaan</b>	<b>116</b>	<b>122%</b>		
	c. <b>85%</b> tunggakan kompaun yang dikeluarkan telah dijelaskan.		<b>161 tunggakan</b>	<b>139</b>	<b>86%</b>	<b>22</b>	<b>14%</b>

			kompaun			
--	--	--	---------	--	--	--

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>6.</b>	<b>Memastikan harta-harta dinilai dengan cekap dan berkesan.</b>						
	a. Mengeluarkan notis pindaan senarai nilai n dalam tempoh <b>2 minggu</b> selepas penilaian dibuat.	Jabatan Penilaian	<b>70</b> notis pindaan	<b>70</b> notis pindaan	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	b. Menilai harta awam sebanyak <b>RM300,000.00</b> setahun.		<b>RM300,000.00</b> (petunjuk prestasi)	<b>RM170,993.98</b>	<b>57%</b>		
	c. Mengutip tunggakan sekurang-kurangnya <b>70% setahun</b> daripada anggaran hasil cukai taksiran am.		<b>RM500,000.00</b> (anggaran hasil)	<b>RM384,062.00</b>	<b>77%</b>		

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>7.</b>	<b>Memastikan jadual penyelenggaraan pokok-pokok teduhan di bawah seliaan majlis dilaksana.</b>						
	a. <b>80%</b> pokok ameniti dibuat pemangkasan <b>2 kali setahun</b> .	Unit Landskap Dan Rekreasi	<b>1030</b> penyelenggaraan	<b>855</b>	<b>83%</b>	<b>297</b>	<b>29%</b>

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>8.</b>	<b>Semua permohonan lesen tidak berisiko diproses dan diluluskan dalam tempoh 24 jam dan lesen berisiko diluluskan dalam tempoh 30 hari.</b>						
	a. Memastikan <b>100%</b> permohonan lesen premis perniagaan tidak berisiko diluluskan mengikut tempoh <b>1 hari</b> bekerja.	Jabatan Perkhidmatan Perbandaran	<b>40</b> permohonan	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	b. Memastikan sekurang-kurangnya <b>80%</b> permohonan lesen premis		<b>4</b> permohonan	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

	perniagaan berisiko diluluskan mengikut tempoh <b>30 hari</b> bekerja.						
--	------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
9.	<b>Memastikan semua premis makanan yang dilesenkan diperiksa dan mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh Majlis Daerah Pekan.</b>						
	a. Memastikan <b>100%</b> premis makanan yang dilesenkan diperiksa.	Jabatan Perkhidmatan Perbandaran	<b>45 premis</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	b. Memastikan sekurang-kurangnya <b>60%</b> premis makanan dari gerai-gerai MDP yang diperiksa mendapat <b>Gred A</b> .		<b>351 premis</b>	<b>232</b>	<b>66%</b>	<b>119</b>	<b>34%</b>

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
10.	<b>Menerima, menyiasat dan memberi maklumbalas ke atas aduan berkaitan perkhidmatan perbandaran di dalam tempoh 3 hari.</b>						
	a. Memastikan <b>100%</b> aduan perkhidmatan perbandaran disiasat dan memberi maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> .	Jabatan Perkhidmatan Perbandaran	<b>8 aduan</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPA TI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPA TI PIAGAM	PERATUS (%)
11.	<b>Memastikan semua permohonan penyewaan gerai / bangunan Majlis Daerah diproses mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 yang telah didokumenkan.</b>						
	a. Memastikan <b>100%</b> permohonan penyewaan gerai/ bangunan MDP diproses mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 yang telah didokumenkan.	Jabatan Perkhidmatan Perbandaran	<b>115 permohonan</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

	b. Memastikan kutipan sewaan gerai dapat dikutip sekurang-kurangnya <b>80%</b> sebulan daripada jumlah keseluruhan sewaan bulanan gerai.		<b>RM550,940.00</b>	<b>RM516,487.00</b>	<b>94%</b>	<b>RM34,453.00</b>	<b>6%</b>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------	---------------------	------------	--------------------	-----------

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>12.</b>	<b>Memastikan persiapan sewaan dewan dan kemudahan sukan dilakukan mengikut tempoh yang ditetapkan.</b>						
	a. 100% persiapan dewan dan kemudahan sukan akan dilaksanakan setelah permohonan diterima ( 1 hari sebelum program).	Jabatan Pembangunan Komuniti	<b>189 permohonan</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>13.</b>	<b>Memastikan kursus kakitangan mematuhi 7 hari setahun.</b>						
	a. Pegawai yang mematuhi <b>7 hari</b> kursus setahun melebihi <b>95%</b> .	Jabatan Khidmat Pengurusan					

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
<b>14.</b>	<b>Memastikan urusan pelantikan kakitangan dalam tempoh 3 bulan selepas jawatan dikosongkan.</b>						
	a. Melaksanakan urusan pelantikan kakitangan dalam tempoh <b>3 bulan</b> selepas jawatan dikosongkan atau selepas menerima arahan pengisian jawatan.	Jabatan Khidmat Pengurusan					

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
15.	<b>Memastikan ketersediaan kemudahan prasarana ict berfungsi dengan baik, setiap aduan pengoperasian dan maklumbalas pelanggan diambil tindakan dalam tempoh 8 jam sehari selepas aduan diterima dan ketersediaan capaian interaktif dan pengemaskinian laman web dalam tempoh 24 jam.</b>						
	a. Memastikan <b>95%</b> ketersediaan prasarana ict bagi pelaksanaan perkhidmatan teras dalam masa <b>8 jam sehari.</b>	Bahagian Teknologi Maklumat	<b>50 aduan kerosakan</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	b. Menyediakan dan memastikan <b>100%</b> pengemaskinian dan capaian laman web berketersediaan capaian maklumat interaktif <b>24 jam.</b>		<b>67 permohonan</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	c. Memastikan <b>95%</b> operasi sistem pengkomputeran kepada pelanggan dapat dilaksanakan dalam masa <b>8 jam sehari.</b>		<b>180 pemeriksaan</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
16.	<b>Memastikan audit dalam dilaksanakan bagi memantau kerja dan prosedur dilakukan mengikut peraturan dan undang-undang.</b>						
	a. Mengadakan pemeriksaan mengejut secara berkala <b>(2 kali)</b> dalam tempoh <b>setahun</b> ke atas pengurusan aset dan stor.	Bahagian Audit Dalam	<b>0 pemeriksaan</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	b. <b>90%</b> maklumbalas kepada wakil-wakil pengurusan terhadap arahan pengauditan dibuat dalam <b>3 hari</b> .		<b>3 maklumbalas</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	c. <b>90%</b> audit penilaian proses kerja, kawalan aset, pengurusan dan pelaksanaan peraturan di MDP dibuat dalam tempoh <b>14 hari</b> .		<b>4 auditan</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>