

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH PEKAN
JANUARI - JUN 2018**

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. 85% aduan (bukan teknikal) diselesaikan dalam tempoh 3 hari.	1 aduan	0 aduan	0%	1 aduan	100%
2.	Memproses aduan/ maktumbalas pelanggan a. Siasatan dan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh 24 jam	48 aduan / maktumbalas	47 aduan / maktumbalas	98%	1	2%

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. i. Disiasat dan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	0 projek 0 aduan	0 projek 0 aduan	0% 0%	- -	- -

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>	12 pelan	12 pelan	100%	-	-
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. 50% pembayaran dibuat dalam tempoh 7 hari.</p>	421 baucer	421 baucer	100%	0	0%

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>	11 aduan	11 aduan	100%	-	-

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 349 kompaun telah di keluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu 25% daripada 1380 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 RM 352,822.08 bersamaan 50% daripada RM 700,000.00 sasaran tahunan.</p>