

**MAJLIS DAERAH PEKAN  
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JANUARI – DISEMBER 2017**

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.	<b>66 aduan</b>	43 aduan	66%	23 aduan	35%
2.	Memproses aduan/ maklumbalas pelanggan a. Siasatan dan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh 24 jam	<b>180 aduan / maklumbalas</b>	180 aduan / maklumbalas	100%	-	-

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>22 projek</b>	22 projek	100%	-	-
	b. Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam.	<b>90 aduan</b>	90 aduan	100%	-	-
	i. Disiasat dan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.					

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI 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>21 pelan</b>	21 pelan	100%	-	-
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. 50% pembayaran dibuat dalam tempoh 7 hari.</p>	<b>1098 baucer</b>	1092 baucer	99%	10 baucer	1%

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>	18 aduan	18 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 1053 kompaun telah di keluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu 59% 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 RM 187,203.48 bersamaan 27% daripada RM 700,000.00 sasaran tahunan.</p>