

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

1. MENJAMIN LAYANAN YANG MESRA DAN SENTIASA BERSEDIA MEMBANTU APABILA ADUAN DIBUAT TENTANG PERKHIDMATAN KAMI.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNITI**

BULAN	KPI								
	A) 85% aduan (bukan teknikal) di selesaikan dalam tempoh 3 hari .			B) 100% status maklumbalas aduan dikemukakan dalam tempoh 15 hari bekerja sama ada aduan diselesaikan atau simpan dalam perhatian (SDP) dari tarikh aduan diterima.			C) Memastikan tahap keputusan kajian kepuasan pelanggan berada pada tahap minima iaitu 80% memuaskan secara keseluruhan dalam tempoh setahun.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	3	1	2	12	12	0	0	0	0
FEBRUARI	4	0	4	10	10	0	0	0	0
MAC	2	0	2	3	3	0	0	0	0
APRIL	3	0	3	10	10	0	0	0	0
MEI	2	1	1	7	7	0	0		0
JUN	3	1	2	5	5	0	0	0	0
JULAI	0	0	0	2	2	0	0	0	0
OGOS	2	1	1	6	6	0	0	0	0
SEPTEMBER	2	2	0	6	6	0	0	0	0
OKTOBER	1	0	1	7	7	0	0	0	0
NOVEMBER	3	2	1	11	11	0	0	0	0
DISEMBER	2	2	0	4	4	0	100	99	1
JUMLAH	27	10	17	83	83	0	100	99	1
PERATUS (%)		37%	63%		100%			99%	1%

HURAIAN :

1. **A)** Tidak berjaya mencapai KPI .Hanya 10 aduan bukan teknikal dapat diselesaikan bersamaan 37% daripada 27 aduan , antara aduan bukan teknikal yang berkenaan ialah:

- i. Anjing liar.
- ii. Pemangkasan Pokok.

Walaupun bagaimanapun tidak mencapai KPI , aduan tersebut dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

2. MENJAMIN UNTUK MEMBERI KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ASAS DALAM KAWASAN MAJLIS DAERAH PEKAN

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN KEJURUTERAAN**

BULAN	KPI								
	A) Memastikan <b>100%</b> projek yang diluluskan dilaksanakan .			B) Memastikan kemajuan projek mencapai <b>90%</b> berbanding perancangan .			C) Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam yang disiasat dan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh <b>24 jam</b> .		
	bilangan projek	tercapai	tidak tercapai	bilangan projek dianalisa	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	1	1	0	1	1	0	8	2	6
FEBRUARI	0	0	0	1	1	0	5	0	5
MAC	1	1	0	2	1	1	0	0	0
APRIL	12	12	0	14	5	9	4	0	4
MEI	0	0	0	14	8	6	3	0	3
JUN	0	0	0	16	10	6	2	0	2
JULAI	0	0	0	16	11	5	3	0	3
OGOS	0	0	0	16	14	2	2	1	1
SEPTEMBER	6	6	0	22	15	7	3	1	2
OKTOBER	0	0	0	22	20	2	5	1	4
NOVEMBER	6	6	0	30	22	8	2	0	2
DISEMBER	0	0	0	30	22	8	2	0	2
JUMLAH	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>184</b>	<b>130</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>34</b>
PERATUS (%)		<b>100%</b>			<b>70.65%</b>	<b>29.35%</b>		<b>13%</b>	<b>87%</b>

**ULASAN :**

**KPI 2. B)** Bagi tempoh **Januari hingga Disember 2022** sebanyak 184 bilangan analisa pencapaian projek telah dilaksanakan, 54 projek dianalisa lewat jadual manakala yang telah siap sehingga bulan Disember ialah 22 Projek. Secara keseluruhan hanya bulan Januari, Februari, Mac, Jun, Ogos, Oktober, November dan Disember yang mencapai petunjuk prestasi yang ditetapkan.

Punca kelewatan adalah:

- i) Penentuan tapak sebenar untuk kawasan premix.
- ii) Kelewatan disebabkan cuaca yang tidak menentu. ( Hujan )
- iii) Tempoh nilai projek (mesyuarat tapak) hampir dengan waktu serahan tapak bina.
- iv) Kelewatan bahan binaan seperti logkang U-Shape yang perlu ditempah sehingga luar dari daerah projek.

**KPI 2. C)** Bagi tempoh **Januari hingga Disember 2022** sebanyak 39 aduan infra dan kemudahan awam diterima Hanya 5 aduan disiasat dan diberi maklumbalas dalam tempoh 24 jam bersamaan 13%. Terdapat 34 aduan tidak dapat disiasat dalam tempoh 24 jam kerana :

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

2. MENJAMIN UNTUK MEMBERI KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ASAS DALAM KAWASAN MAJLIS DAERAH PEKAN

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN KEJURUTERAAN**

BULAN	KPI								
	D) 100% aset elektrik majlis diselenggara mengikut jadual merancang atau berkala .			E) 100% aset majlis diselenggara mengikut jadual merancang atau berkala .			F) 100% kenderaan diselenggara mengikut jadual /5000km - 10,000km / 6 bulan.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	5	5	0	45	47	-2	29	29	0
FEBRUARI	4	4	0	45	45	0	29	29	0
MAC	5	5	0	45	45	0	29	29	0
APRIL	4	4	0	45	46	-1	29	29	0
MEI	4	4	0	45	43	2	29	29	0
JUN	5	5	0	45	45	0	29	29	0
JULAI	4	4	0	45	45	0	29	29	0
OGOS	4	4	0	45	46	-1	29	29	0
SEPTEMBER	4	4	0	45	47	-2	29	29	0
OKTOBER	4	4	0	45	47	-2	29	29	0
NOVEMBER	4	4	0	45	45	0	31	31	0
DISEMBER	5	5	0	45	45	0	36	36	0
JUMLAH	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>540</b>	<b>546</b>	<b>-6</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)		<b>100%</b>			<b>101%</b>			<b>100%</b>	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

3. MEMASTIKAN SEMUA AKTIVITI PEMBANGUNAN ADALAH TERKAWAL DAN MENGIKUT PERANCANGAN YANG DIGARISKAN.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERANCANG BANDAR & JABATAN KEJURUTERAAN**

BULAN	KPI											
	A) Memastikan 100% perakuan terhadap permohonan kebenaran merancang dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh 30 hari.			B) Memastikan 100% kelulusan kebenaran merancang dan pelan pra hitungan dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh 7 hari .			C) 100% Perakuan Pelan Bangunan pada OSC dalam tempoh 23 hari.			D) 100% Perakuan Pelan Infrastruktur pada OSC dalam tempoh 23 hari.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	4	4	0	1	1	0	3	3	0	4	4	0
FEBRUARI	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	0
MAC	1	1	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0
APRIL	3	3	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0
MEI	0	0	0	0	0	0	7	7	0	4	4	0
JUN	2	2	0	2	2	0	3	3	0	4	4	0
JULAI	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0
OGOS	4	4	0	3	3	0	7	7	0	1	1	0
SEPTEMBER	2	2	0	0	0	0	5	5	0	8	8	0
OKTOBER	0	0	0	3	3	0	5	5	0	1	1	0
NOVEMBER	2	2	0	1	1	0	5	5	0	2	2	0
DISEMBER	4	4	0	1	1	0	6	6	0	2	2	0
JUMLAH	24	24	0	18	18	0	52	52	0	30	30	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%			100%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

3. MEMASTIKAN SEMUA AKTIVITI PEMBANGUNAN ADALAH TERKAWAL DAN MENGIKUT PERANCANGAN YANG DIGARISKAN.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN KEJURUTERAAN & BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)**

BULAN	KPI											
	E) 100% Kelulusan Pelan Bangunan dikeluarkan selepas menerima memo kelulusan dari OSC dalam tempoh 7 hari.			F) 100% Kelulusan Pelan Infrastruktur dikeluarkan selepas menerima memo kelulusan dari OSC dalam tempoh 7 hari.			G) Memastikan 100% permohonan pelan kebenaran merancang diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan iaitu Kecil (44 hari), Sederhana (57 hari), Besar A (300 hari) dan Besar B (73 hari)			H) 100% keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC diedarkan dalam tempoh 3 hari dan minit diedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh mesyuarat.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	3	3	0	4	4	0	5	5	0	2	2	0
FEBRUARI	0	0	0	2	2	0	2	2	0	1	1	0
MAC	4	4	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0
APRIL	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEI	5	5	0	4	4	0	3	3	0	2	2	0
JUN	3	3	0	4	4	0	0	0	0	2	2	0
JULAI	2	2	0	1	1	0	2	2	0	2	2	0
OGOS	7	7	0	1	1	0	3	3	0	2	2	0
SEPTEMBER	5	5	0	2	2	0	4	4	0	2	2	0
OKTOBER	5	5	0	2	2	0	1	1	0	2	2	0
NOVEMBER	5	5	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0
DISEMBER	6	6	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0
JUMLAH	49	49	0	24	24	0	23	23	0	21	21	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%			100%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

3. MEMASTIKAN SEMUA AKTIVITI PEMBANGUNAN ADALAH TERKAWAL DAN MENGIKUT PERANCANGAN YANG DIGARISKAN.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN KEJURUTERAAN , BAHAGIAN LANDSKAP DAN REKREASI & BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)**

BULAN	KPI								
	<b>I)</b> Memastikan 100% permohonan pelan bangunan, pelan infrastruktur dan pelan landskap diproses mengikut masa yang ditetapkan iaitu :  Permohonan Pelan Bangunan = 50 hari Permohonan Pelan Infrastruktur = 50 hari permohonan Pelan Landskap = 42 hari			<b>J)</b> Memastikan 100% kertas perakuan dan kelulusan pelan landskap terhadap permohonan pelan landskap dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh 7 hari.			<b>K)</b> 100% kelulusan dikeluarkan selepas menerima permohonan sokongan CC dalam tempoh 14 hari.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	8	8	0	0	0	0	0	0	0
FEBRUARI	3	3	0	0	0	0	2	2	0
MAC	7	7	0	0	0	0	1	1	0
APRIL	0	0	0	0	0	0	1	1	0
MEI	5	5	0	1	1	0	0	0	0
JUN	8	8	0	0	0	0	0	0	0
JULAI	8	8	0	1	1	0	2	2	0
OGOS	13	13	0	1	1	0	1	1	0
SEPTEMBER	2	2	0	1	1	0	0	0	0
OKTOBER	10	10	0	0	0	0	1	1	0
NOVEMBER	10	10	0	2	2	0	0	0	0
DISEMBER	9	9	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	83	83	0	6	6	0	8	8	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

4. MENGURUSKAN KEWANGAN DENGAN TELUS, CEKAP DAN AMANAH.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERBENDAHARAAN**

BULAN	KPI							
	A) Memproses pembayaran 50% dalam tempoh 7 hari.			B) Memproses 100% tidak melebihi 14 hari.			C) Memastikan kutipan hasil mencapai <b>90%</b> dari sasaran tahunan. <b>sasaran tahunan : RM 17,814,314.28</b> <b>Sasaran kpi – RM16,032,882.85</b>	
	jumlah baucer	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	Jumlah	Kumulatif
JANUARI	176	176	0	176	176	0	RM 1,039,503.00	RM 1,039,503.00
FEBRUARI	207	207	0	207	207	0	RM 3,386,744.00	RM 4,426,247.00
MAC	373	364	9	373	373	0	RM 1,361,578.00	RM 5,787,825.00
APRIL	285	284	1	285	285	0	RM 1,649,106.00	RM 7,436,931.00
MEI	200	198	2	200	200	0	RM 1,338,121.00	RM 8,775,052.00
JUN	269	264	5	269	268	1	RM 1,283,947.00	RM 10,058,999.00
JULAI	391	390	1	391	391	0	RM 1,005,534.00	RM 11,064,533.00
OGOS	231	223	8	231	231	0	RM 2,361,382.00	RM 13,425,915.00
SEPTEMBER	337	333	4	337	337	0	RM 1,297,617.00	RM 14,723,532.00
OKTOBER	282	273	9	282	282	0	RM 264,118.00	RM 14,987,650.00
NOVEMBER	376	374	2	376	376	0	RM 328,811.00	RM 15,316,461.00
DISEMBER	406	405	1	406	406	0	RM 1,006,957.00	RM 16,323,418.00
JUMLAH	<b>3533</b>	<b>3491</b>	<b>42</b>	<b>3533</b>	<b>3532</b>	<b>1</b>	<b>RM 16,323,418.00</b>	<b>RM 16,323,418.00</b>
PERATUS (%)		<b>98.81%</b>	<b>1.19%</b>		<b>99.97%</b>	<b>0.03%</b>		<b>91.63%</b>

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

5. MENGUATKUASAKAN UNDANG-UNDANG DENGAN ADIL DAN SAKSAMA

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN**

BULAN	KPI											
	A) Menjalankan sekurang-kurangnya 80% 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.			B) Memastikan 80% pemeriksaan berkala mengikut zon yang ditetapkan berdasarkan jadual tugas yang dikeluarkan setiap bulan dipatuhi.			C) 85% jumlah kompaun yang dikeluarkan telah dijelaskan.			D) Menjalankan 100% operasi penguatkuasaan setiap bulan seperti yang disasarkan :  4 x sebulan 48 x setahun 6 jam x 1ops		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	100	24	76	23	23	0	24	9	15	4	4	0
FEBRUARI	100	31	69	23	23	0	31	11	20	4	4	0
MAC	100	30	70	23	23	0	30	15	15	4	4	0
APRIL	100	15	85	23	23	0	15	2	13	4	4	0
MEI	100	40	60	23	23	0	40	10	30	4	4	0
JUN	100	22	78	23	23	0	22	12	10	4	4	0
JULAI	100	31	69	23	23	0	31	15	16	4	4	0
OGOS	100	24	76	23	23	0	24	7	17	4	4	0
SEPTEMBER	100	36	64	23	23	0	36	8	28	4	4	0
OKTOBER	100	43	57	23	23	0	43	21	22	4	4	0
NOVEMBER	100	30	70	23	23	0	30	3	27	4	4	0
DISEMBER	100	40	60	23	23	0	40	9	31	4	4	0
JUMLAH	1200	366	834	276	276	0	366	122	244	48	48	0
PERATUS (%)		31%	70%		100%			33%	67%		100%	

Huraian :

**KPI 5. A)** Tidak mencapai KPI . Sehingga kini tindakan kompaun kurang dilakukan susulan daripada keputusan Mesyuarat MMK bertarikh 8 September 2021 supaya tindakan diambil secara berhemah dan budi bicara serta kelonggaran pengeluaran permit sementara termasuk mengadakan permit harian RM5.00 sehari.

**KPI 5. C)** sehingga Disember 2022 sebanyak 122 kompaun yang dibayar dari 366 kompaun yang dikeluarkan. Peratusan kompaun berbayar adalah 33% iaitu tidak berjaya menepati petunjuk prestasi yang ditetapkan.

Kepatuhan terhadap notis ulangan tuntutan bayaran yang dikeluarkan **rendah**.



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

6. MEMASTIKAN HARTA-HARTA DINILAI DENGAN CEKAP DAN BERKESAN.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PENILAIAN**

BULAN	KPI								
	A) Mengeluarkan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 2 minggu selepas penilaian dibuat.			B) Meningkatkan hasil Majlis melalui nilai harta awam sebanyak 1,000 pegangan setahun.			C) Mengutip tunggakan sekurang-kurangnya 70% setahun daripada anggaran tunggakan cukai taksiran am. Sasaran kutipan tunggakan cukai taksiran : <b>RM 750,000.00</b> <b>Sasaran KPI : RM 525,000 (70%)</b>		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	nilai harta awam	penilaian kumulatif	tidak tercapai	kutipan	kutipan kumulatif	tidak tercapai
JANUARI	78	78	0	78	78	0	RM 119,516.48	RM 119,516.48	0
FEBRUARI	327	327	0	327	405	0	RM 99,181.00	RM 218,697.48	0
MAC	102	102	0	102	507	0	RM 185,329.16	RM 404,026.64	0
APRIL	131	131	0	131	638	0	RM 88,065.36	RM 492,092.00	0
MEI	0	0	0	0	638	0	RM 53,027.84	RM 545,119.84	0
JUN	0	0	0	0	638	0	RM 46,921.31	RM 592,041.15	0
JULAI	123	123	0	123	761	0	RM 48,456.20	RM 640,497.35	0
OGOS	48	48	0	48	809	0	RM 29,260.38	RM 669,757.73	0
SEPTEMBER	34	34	0	34	843	0	RM 78,865.26	RM 748,622.99	0
OKTOBER	129	129	0	129	972	0	RM 49,425.72	RM 798,048.71	0
NOVEMBER	573	573	0	573	1545	0	RM 40,538.90	RM 838,587.61	0
DISEMBER	0	0	0	0	1545	0	RM 64,092.93	RM 902,680.54	0
JUMLAH	<b>1545</b>	<b>1545</b>	<b>0</b>	<b>1545</b>	<b>1545</b>	<b>0</b>	<b>RM 902,680.54</b>	<b>RM 902,680.54</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)		<b>100%</b>			<b>154.50%</b>			<b>120.36%</b>	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

7. MEMASTIKAN PENYELENGGARAAN POKOK-POKOK TEDUHAN DAN PENYELENGGARAAN LANDSKAP DI BAWAH SELIAN MAJLIS DILAKSANA.

JABATAN BERKENAAN : **BAHAGIAN LANDSKAP DAN REKREASI**

BULAN	KPI					
	A) 80% pokok ameniti dibuat pemangkasan setahun.			B) 90% Penyelenggaraan Tanaman Landskap dilaksanakan setahun.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	335	275	60	54	49	5
FEBRUARI	188	160	28	54	53	1
MAC	356	356	0	54	49	5
APRIL	261	230	31	54	49	5
MEI	117	117	0	54	51	3
JUN	430	380	50	54	54	0
JULAI	335	335	0	54	53	1
OGOS	188	170	18	54	54	0
SEPTEMBER	356	300	56	54	52	2
OKTOBER	261	210	51	54	50	4
NOVEMBER	117	100	17	54	48	6
DISEMBER	430	215	215	54	36	18
JUMLAH	<b>3374</b>	<b>2848</b>	<b>526</b>	<b>648</b>	<b>598</b>	<b>50</b>
PERATUS (%)		<b>84%</b>			<b>92%</b>	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

8. SEMUA PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO DIPROSES DAN DILULUSKAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA DAN LESEN BERISIKO DILULUSKAN DALAM TEMPOH 30 HARI.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

BULAN	KPI					
	A) Memastikan 100% permohonan lesen premis perniagaan tidak berisiko diluluskan mengikut tempoh 1 hari bekerja.			B) Memastikan sekurang-kurangnya 80% permohonan lesen premis perniagaan berisiko diluluskan mengikut tempoh 30 hari bekerja.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	11	11	0	8	8	0
FEBRUARI	25	25	0	7	7	0
MAC	25	25	0	10	10	0
APRIL	17	17	0	9	9	0
MEI	49	49	0	2	2	0
JUN	42	42	0	4	4	0
JULAI	53	53	0	4	4	0
OGOS	19	19	0	4	4	0
SEPTEMBER	6	6	0	6	6	0
OKTOBER	10	10	0	12	12	0
NOVEMBER	19	19	0	1	1	0
DISEMBER	7	7	0	6	6	0
JUMLAH	<b>283</b>	<b>283</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)		<b>100%</b>			<b>100%</b>	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

9. MEMASTIKAN SEMUA PREMIS MAKANAN YANG DILESENKAN DIPERIKSA DAN MEMATUHI SYARAT-SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH MAJLIS DAERAH PEKAN.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

BULAN	KPI					
	A) Memastikan semua premis makanan yang baru dilesenkan diperiksa.			B) Memastikan sekurang-kurangnya 70% premis makanan di kawasan Pekan yang diperiksa mendapat Gred A.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	1	1	0	5	4	1
FEBRUARI	6	6	0	5	2	3
MAC	6	6	0	11	9	2
APRIL	7	7	0	4	4	0
MEI	7	7	0	29	12	17
JUN	4	4	0	12	6	6
JULAI	10	10	0	12	6	6
OGOS	1	1	0	2	0	2
SEPTEMBER	3	3	0	3	2	1
OKTOBER	1	1	0	4	0	4
NOVEMBER	3	3	0	19	4	15
DISEMBER	1	1	0	3	1	2
JUMLAH	50	50	0	109	50	59
PERATUS (%)		100%			46%	54%

**Huraian :**

**KPI 9. B)** Sehingga Disember 2022 , pencapaian piagam pelanggan dan petunjuk prestasi, penggredan premis makanan tidak berjaya mencapai KPI yang telah ditetapkan kerana:-

- a. tahap kesedaran pemilik premis makanan berkaitan keselamatan dan kebersihan makanan adalah rendah
- b. komponen binaan premis makanan tidak memenuhi kriteria penggredan premis
- c. Peg. yang bertanggungjawab tidak mencukupi untuk mengadakan program dan aktiviti kesedaran premis makanan dan 'refreshing'

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

10. MENERIMA, MENYIASAT DAN MEMBERI MAKLUMBALAS KE ATAS ADUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DI DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA.

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

BULAN	KPI		
	A) Memastikan 100% aduan perkhidmatan perbandaran disiasat dan memberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	1	1	0
FEBRUARI	0	0	0
MAC	1	1	0
APRIL	1	1	0
MEI	2	2	0
JUN	0	0	0
JULAI	0	0	0
OGOS	1	1	0
SEPTEMBER	0	0	0
OKTOBER	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0
DISEMBER	0	0	0
JUMLAH	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)			<b>100%</b>

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

11. MEMASTIKAN SEMUA PERMOHONAN PENYEWAAAN GERAI / BANGUNAN MAJLIS DAERAH DIPROSES MENGIKUT KEPERLUAN MS ISO 9001:2015 YANG TELAH DIDOKUMENKAN

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

BULAN	KPI					
	A) Memastikan 100% permohonan penyewaan gerai/ bangunan MDP diproses mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 yang telah didokumenkan.			B) Memastikan kutipan sewaan gerai dapat dikutip sekurang-kurangnya 80% sebulan daripada jumlah keseluruhan sewaan bulanan gerai.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	50	50	0	RM 139,090.00	RM 138,774.00	RM 316.00
FEBRUARI	42	42	0	RM 141,080.00	RM 102,920.00	RM 38,160.00
MAC	0	0	0	RM 141,800.00	RM 159,467.00	RM (17,667.00)
APRIL	0	0	0	RM 142,070.00	RM 131,260.00	RM 10,810.00
MEI	46	46	0	RM 146,860.00	RM 128,370.00	RM 18,490.00
JUN	0	0	0	RM 143,690.00	RM 142,350.00	RM 1,340.00
JULAI	10	10	0	RM 152,500.00	RM 149,309.00	RM 3,191.00
OGOS	0	0	0	RM 122,161.00	RM 132,690.00	RM (10,529.00)
SEPTEMBER	57	57	0	RM 122,391.00	RM 135,620.00	RM (13,229.00)
OKTOBER	0	0	0	RM 121,141.00	RM 144,930.00	RM (23,789.00)
NOVEMBER	0	0	0	RM 122,861.00	RM 126,215.00	RM (3,354.00)
DISEMBER	0	0	0	RM 125,421.00	RM 168,465.00	RM (43,044.00)
JUMLAH	205	205	0	RM 1,621,065.00	RM 1,660,370.00	-39305
PERATUS (%)		100%			102%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

12. MEMASTIKAN PERSIAPAN SEWAAN DEWAN DAN KEMUDAHAN SUKAN  
DILAKUKAN MENGIKUT TEMPOH YANG DITETAPKAN

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNITI**

BULAN	KPI		
	A) 100% persiapan dewan dan kemudahan sukan akan dilaksanakan setelah permohonan diterima ( 1 hari sebelum program).		
	jumlah permohonan (dewan + kemudahan sukan)	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	98	98	0
FEBRUARI	71	71	0
MAC	62	62	0
APRIL	41	41	0
MEI	97	97	0
JUN	85	85	0
JULAI	69	69	0
OGOS	40	40	0
SEPTEMBER	62	62	0
OKTOBER	40	40	0
NOVEMBER	13	13	0
DISEMBER	32	32	0
JUMLAH	<b>710</b>	<b>710</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)		<b>100%</b>	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

13. MENYELARAS AKTIVITI KEMASYARAKATAN DAN KOMUNITI MENGIKUT  
ZON JAWATANKUASA PENDUDUK (JKP)

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNITI**

BULAN	KPI		
	A) Melaksanakan 24 program/aktiviti kemasyarakatan dan komuniti dalam Zon Jawatankuasa Penduduk (JKP).		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	2	0	2
FEBRUARI	2	0	2
MAC	2	1	1
APRIL	2	4	-2
MEI	2	1	1
JUN	2	1	1
JULAI	2	2	0
OGOS	2	0	2
SEPTEMBER	2	1	1
OKTOBER	2	2	0
NOVEMBER	2	0	2
DISEMBER	2	0	2
JUMLAH	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
PERATUS (%)		<b>50%</b>	<b>50%</b>



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

14. MEMASTIKAN KURSUS KAKITANGAN MEMATUHI 5 HARI SETAHUN

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

BULAN	KPI		
	A) Menjalankan latihan sekurang-kurangnya 5 hari setahun untuk semua kakitangan MDP.		
	bilangan	tercapai (kumulatif)	tidak tercapai
JANUARI	2	2	156
FEBRUARI	16	18	140
MAC	12	30	128
APRIL	96	126	32
MEI	1	127	31
JUN	5	132	26
JULAI	0	132	26
OGOS	11	143	15
SEPTEMBER	11	154	4
OKTOBER	1	155	3
NOVEMBER	3	158	0
DISEMBER	0	158	0
JUMLAH	<b>158</b>	<b>158</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)		<b>100%</b>	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

15. MEMASTIKAN URUSAN PELANTIKAN KAKITANGAN DALAM TEMPOH 3 BULAN SELEPAS JAWATAN DIKOSONGKAN

JABATAN BERKENAAN : **JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

BULAN	KPI		
	A) Melaksanakan urusan pelantikan kakitangan dalam tempoh 3 bulan selepas jawatan dikosongkan atau selepas menerima arahan pengisian jawatan.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0
MAC	8	4	4
APRIL	0	0	0
MEI	0	0	0
JUN	3	3	0
JULAI	0	0	0
OGOS	0	0	0
SEPTEMBER	4	4	0
OKTOBER	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0
DISEMBER	2	2	0
JUMLAH	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
PERATUS (%)		<b>76%</b>	<b>24%</b>

**Huraian :**

**KPI 15. A)** Tidak mencapai objektif kualiti memastikan 100% bagi urusan pelantikan kakitangan dalam tempoh 3 bulan selepas jawatan dikosongkan kerana :-

- i) Calon tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Tindakan pembetulan :

- i) Telah membuat pengiklanan semula pada bulan Mei, 2022.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

16. 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.

JABATAN BERKENAAN : **BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

BULAN	KPI								
	A) Memastikan 100% ketersediaan prasarana ict bagi pelaksanaan perkhidmatan teras dalam masa 8 jam sehari.			B) Memastikan 100% ketersediaan perasi sistem pengkomputeran kepada pelanggan dapat dilaksanakan dalam masa 8 jam sehari.			C) Memastikan 100% capaian maklumat interaktif laman web oleh pihak berkepentingan boleh dicapai dalam masa 24 jam sehari		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	10	10	0	49	49	0	9	9	0
FEBRUARI	5	5	0	39	39	0	17	17	0
MAC	3	3	0	47	47	0	18	18	0
APRIL	5	5	0	39	39	0	21	21	0
MEI	6	6	0	35	35	0	16	16	0
JUN	8	8	0	46	46	0	17	17	0
JULAI	8	8	0	41	41	0	15	15	0
OGOS	8	8	0	42	42	0	10	10	0
SEPTEMBER	4	4	0	45	45	0	17	17	0
OKTOBER	4	4	0	40	40	0	10	10	0
NOVEMBER	4	4	0	42	42	0	12	12	0
DISEMBER	4	4	0	43	43	0	28	28	0
JUMLAH	69	69	0	508	508	0	190	190	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

17. MEMASTIKAN AUDIT DALAM DILAKSANAKAN BAGI MEMANTAU KERJA DAN PROSEDUR DILAKUKAN MENGIKUT PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG.

JABATAN BERKENAAN : **BAHAGIAN INTEGRITI DAN AUDIT DALAM**

BULAN	KPI								
	A) 100% laporan audit dikeluarkan dalam tempoh 5 hari.			B) 100% audit penilaian proses kerja, pengauditan prestasi dan pengauditan pengurusan kewangan di MDP dibuat dalam tempoh 25 hari.			C) Mengadakan pemeriksaan mengejut dan pemeriksaan dalaman. ( 2 kali setahun)		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	1	1	0	1	1	0	1	1	0
FEBRUARI	1	1	0	1	1	0	0	0	0
MAC	1	1	0	1	1	0	0	0	0
APRIL	1	1	0	1	1	0	0	0	0
MEI	1	1	0	1	1	0	0	0	0
JUN	1	1	0	1	1	0	0	0	0
JULAI	1	1	0	1	1	0	1	1	0
OGOS	1	1	0	1	1	0	0	0	0
SEPTEMBER	1	1	0	1	1	0	0	0	0
OKTOBER	1	1	0	1	1	0	0	0	0
NOVEMBER	1	1	0	1	1	0	0	0	0
DISEMBER	1	1	0	1	1	0	0	0	0
JUMLAH	12	12	0	12	12	0	2	2	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2022

18. MELAKSANAKAN SEMAKAN 3 KALI SEBULAN DAN PINDAAN SYARAT-SYARAT PERJANJIAN BAGI MEMENUHI KRITERIA PIHAK MAJLIS DAERAH PEKAN MENGIKUT TENPOH YANG DITETAPKAN.

JABATAN BERKENAAN : **BAHAGIAN UNDANG-UNDANG**

BULAN	KPI					
	A) Perjanjian standard sewaan dibuat tidak melebihi 20 hari.			B) memorandum persefahaman dibuat tidak melebihi 20 hari.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	0	0	0	1	1	0
FEBRUARI	13	7	6	0	0	0
MAC	1	1	0	0	0	0
APRIL	0	0	0	1	1	0
MEI	1	1	0	0	0	0
JUN	0	0	0	1	1	0
JULAI	0	0	0	0	0	0
OGOS	0	0	0	1	1	0
SEPTEMBER	1	1	0	0	0	0
OKTOBER	51	51	0	0	0	0
NOVEMBER	1	1	0	0	0	0
DISEMBER	1	1	0	0	0	0
JUMLAH	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
PERATUS (%)		<b>91%</b>	<b>9%</b>		<b>100%</b>	

Huraian :

tidak mencapai kpi : Perjanjian sewaan gerai tidak dapat di buat dalam tempoh 20 hari kerana melibatkan 12 perjanjian sewaan gerai yang perlu disemak. walaubagaimanapun perjanjian tersebut dapat dibuat tidak melebihi 3 hari daripada selepas 20 hari.