

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPATI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPATI PIAGAM	PERATUS (%)
11.	Memastikan semua permohonan penyewaan gerai / bangunan Majlis Daerah diproses mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 yang telah didokumenkan.						
	a. Memastikan 100% permohonan penyewaan gerai/ bangunan MDP diproses mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 yang telah didokumenkan.	Jabatan Perkhidmatan Perbandaran	115 permohonan	115	100%	0	0%
	b. Memastikan kutipan sewaan gerai dapat dikutip sekurang-kurangnya 80% sebulan daripada jumlah keseluruhan sewaan bulanan gerai.		RM550,940.00	RM516,487.00	94%	RM34,453.00	6%

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

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

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JAB / BHGN / UNIT	JUMLAH	MENEPAI TEMPOH PIAGAM			
				MENEPAI PIAGAM	PERATUS (%)	TIDAK MENEPAI PIAGAM	PERATUS (%)
15.	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.						
	a. Memastikan 95% ketersediaan prasarana ict bagi pelaksanaan perkhidmatan teras dalam masa 8 jam sehari.	Bahagian Teknologi Maklumat	50 aduan kerosakan	50	100%	0	0%
	b. Menyediakan dan memastikan 100% pengemaskinian dan capaian laman web berketersediaan capaian maklumat interaktif 24 jam.		67 permohonan	67	100%	0	0%
	c. Memastikan 95% operasi sistem pengkomputeran kepada pelanggan dapat dilaksanakan dalam masa 8 jam sehari.		180 pemeriksaan	180	100%	0	0%

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