

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH PEKAN
TAHUN 2009**

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. Menyelesaikan 70% aduan pelanggan yang diterima setiap tahun	254 aduan	181 aduan	71.2%	73 aduan	28.8%
2.	Memproses aduan / maklumbalas pelanggan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh aduan diterima	300 aduan / maklumbalas	163 (diproses dalam tempoh 2 minggu)	54%	59 (diproses dalam tempoh 4 minggu) 78 (diproses dalam tempoh melebihi 4 minggu)	20% 26%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
3.	Menjamin untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan asas dalam kawasan Majlis Daerah Pekan :-					
	a. Memastikan 95% projek yang diluluskan dilaksanakan	43 projek	43 projek	100%	-	-
	b. Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam disiasat dan disediakan laporan dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tindakan susulan	44 aduan	44 aduan	100%	-	-

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>	23 pelan	23 pelan	100%	-	-
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. Memastikan pembayaran dibuat dalam masa 14 hari waktu bekerja</p>	1165 baucer	1165 baucer	100%	-	-

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAHI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
6.	Melaksanakan kerja-kerja landskap dan pengindahan secara berterusan sepanjang tahun :- a. Memastikan pelaksanaan projek landskap siap 90% mengikut perancangan	10 projek	10 projek	100%	-	-
7.	Memastikan kutipan sampah dan kebersihan dilaksanakan mengikut jadual :- a. Memastikan sekurang-kurangnya 75% aduan awam berkenaan perkhidmatan perbandaran dapat diselesaikan setiap tahun	135 aduan	105 aduan	78%	30 aduan	22%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PRESTASI
8.	<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 1001 kompaun telah di keluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu 83.42% daripada 1200 sasaran yang ditetapkan</p>
9.	<p>Memastikan harta-harta dinilai dengan cekap dan berkesan :-</p> <p>a. Mengutip tunggakan sekurang-kurangnya 50% daripada anggaran tunggakan cukai taksiran am</p>	<p>Berjaya mengutip hasil tunggakan cukai sebanyak 203.57% daripada sasaran tahunan.</p>