

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH PEKAN  
JANUARI – DISEMBER 2011**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAHI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI 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	<b>277 aduan</b>	212 aduan	76.53%	65 aduan	23.47%
2.	Memproses aduan / maklumbalas pelanggan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh aduan diterima	<b>346 aduan / maklumbalas</b>	225 aduan / maklumbalas	65.02%	121 aduan / maklumbalas	34.97%

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 disiasat dan disediakan laporan dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tindakan susulan	<b>36 projek</b>	36 projek	100%	-	-
		<b>63 aduan</b>	63 aduan	100%	-	-

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAHI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI PIAGAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI 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>47 pelan</b>	47 pelan	100%	-	-
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. Memastikan pembayaran dibuat dalam masa 14 hari waktu bekerja</p>	<b>1316 baucer</b>	1316 baucer	100%	-	-

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>	<b>108 aduan</b>	100 aduan	92.59%	8 aduan	7.41%

BI L	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 <b>2080 kompaun</b> telah di dikeluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu <b>173.33 %</b> daripada 1200 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 <b>83.12%</b> daripada sasaran tahunan.</p>