

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH PEKAN
TAHUN 2010**

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	356 aduan	270 aduan	75.84%	86 aduan	24.16%
2.	Memproses aduan / maklumbalas pelanggan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh aduan diterima	446 aduan / maklumbalas	349	78.25%	97	21.75

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 100% projek yang diluluskan dilaksanakan b. Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam disiasat dan disediakan laporan dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tindakan susulan	51 projek 44 aduan	51 projek 44 aduan	100% 100%	- -	- -
			MENEPAI PIAGAM		MELEBIHI PIAGAM	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	PELANGGAN		PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI 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>	37 pelan	37 pelan	100%	-	-
5.	<p>Menguruskan kewangan dengan telus, cekap dan amanah :-</p> <p>a. Memastikan pembayaran dibuat dalam masa 14 hari waktu bekerja</p>	1509 baucer	1509 baucer	100%	-	-
			MENEPATI PIAGAM		MELEBIHI PIAGAM	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	PELANGGAN		PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH MELEBIHI STANDARD	% MELEBIHI STANDARD
6.	Melaksanakan kerja-kerja landskap dan pengindahan secara berterusan sepanjang tahun :- a. Memastikan pelaksanaan projek landskap siap 80% mengikut perancangan	2 projek	2 projek	100%	-	-
7.	Memastikan kutipan sampah dan kebersihan dilaksanakan mengikut jadual :- a. Memastikan sekurang-kurangnya 80% aduan awam berkenaan perkhidmatan perbandaran dapat diselesaikan setiap tahun	159 aduan	128 aduan	80.50%	31 aduan	19.50%

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 1216 kompaun telah di keluarkan atas pelbagai kesalahan, pelanggaran undang-undang iaitu 101.33% daripada 1200 sasaran 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 114.24% daripada sasaran tahunan.</p>