

PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS (JAN – JUN 2011)

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2011	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : 464 Jumlah yang menilai memuaskan : 414	89.22%
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan : 9,007 Aduan yang diberi maklum balas dalam 10 hari : 8,942	99.28%
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran : RM175,000,000 Jumlah yang berjaya dikutip: RM91,577,017	52.33%
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : 1,333 Aduan diselesaikan : 1,333	100%
5.	Meluluskan Pelan Pembangunan dalam tempoh tiga (3) bulan dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	Jumlah permohonan : 293 Permohonan yang diluluskan : 267	91.13%
6.	Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	Jumlah permohonan : 3,122 Jumlah permohonan diluluskan : 3,122	100%

7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jumlah sasaran : 1,912 Pencapaian : 1,674	87.55%
8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	Sasaran: Membangunkan Sistem Pengurusan Aset MyInventory dan dibangunkan sepenuhnya oleh semua Jabatan/Bahagian. Memastikan semua mesyuarat dan laporan berkaitan Pengurusan Aset dijalankan dalam tempoh masa ditetapkan. Pencapaian : Sistem Pengurusan Aset MyInventory telah diguna pakai sepenuhnya oleh Jabatan/Bahagian. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan telah diadakan (4) empat kali setahun dan Laporan Tahunan disediakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti arahan dalam Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan	100%
9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.	Jumlah permohonan : 45 Jumlah yang diselesaikan : 45	100%
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jumlah program yang dirancang : 50 Jumlah program yang dilaksanakan : 64	128%