

PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS (JULAI – SEPTEMBER 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 : 539 Jumlah yang menilai memuaskan : 484	88.48 %
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan : Aduan yang diberi maklum balas dalam 10 hari : Jumlah aduan yang diterima : 5133 Jumlah aduan yang diberi maklumbalas: 4593	89.4 %
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran : RM175,000,000 Jumlah yang berjaya dikutip: RM167,963,967	95.98%
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : 765 Aduan diselesaikan : 765	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 : Permohonan yang diluluskan :	

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.	<p>Jumlah permohonan :</p> <p>a) Permit = 243 permohonan b) Lesen = 375 permohonan</p> <p>Jumlah permohonan diluluskan :</p> <p>a) Permit = 199 permohonan b) Lesen = 375 permohonan</p>	<p>Permit : 81.89%</p> <p>Lesen serta merta : 100%</p>
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	<p>Jumlah sasaran :</p> <p>Pencapaian :</p>	
8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	<p>Sasaran:</p> <p>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.</p> <p>Pencapaian :</p> <p>Sistem Pengurusan Aset MyInventory telah diguna pakai sepenuhnya oleh Jabatan/Bahagian. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan telah diadakan (4) empat kali setahun dan</p>	

		Laporan Tahunan disediakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti arahan dalam Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan	
9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.	Jumlah permohonan : Jumlah yang diselesaikan :	
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jumlah program yang dirancang : 20 Jumlah program yang dilaksanakan : 20	100%