

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS  
(JULAI- DISEMBER 2015)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa	<p>Jumlah pelanggan yang menilai : <b>595</b></p> <p>Jumlah pelanggan yang menilai memuaskan : <b>520</b></p> <p>Mengikut Kajiselidik Kepuasan Pelanggan yang dijalankan pada tahun 2015, aspek pengurusan khidmat kaunter mendapat pemarkahan keseluruhan yang baik iaitu <b>87.1</b> .</p>	87.4%
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu	<p><b>Mei – Dis 2015</b></p> <p>Jumlah Aduan Yang Diterima: <b>12,468</b></p> <p>Jumlah Aduan Yang Diberi Maklumbalas: <b>11,888</b></p> <p><b>Peratusan Pencapaian: 95.93%</b></p>	95.93%
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan	<p><b>(Januari – Disember 2015)</b></p> <p>Anggaran Kutipan Hasil: <b>RM188,694,000</b></p> <p>Kutipan Sebenar: <b>RM 200,010,363</b></p>	106%

4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa	(Penguatkuasaan undang – undang)  Jumlah Aduan diterima :1153  Jumlah Aduan selesai : 1151	99.8%%
5.	Meluluskan Pelan Pembangunan dalam tempoh tiga (3) bulan dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	Pelan Pembangunan yang diterima: <b>210</b>  Pelan yang diluluskan dalam tempoh 3 bulan: <b>210</b>	100%
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	Bilangan permohonan permit dan yang diterima: <b>3878</b>  Bilangan permit dan lesen yang diluluskan dalam tempoh satu hari: <b>3878</b>	100%
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Memastikan program yang dilaksanakan siap sebanyak 80% dari jumlah keseluruhan kerja mengikut tempoh kontrak yang ditetapkan:  (Januari – Disember 2015)  Jumlah Projek yang dinilai : <b>161</b> Jumlah Projek Siap 80%: <b>161</b>	100%

8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	<p>Jumlah Sasaran:</p> <p><b>Pentadbiran: 13</b>  <b>Gerai: 15</b>  <b>Pasar: 7</b>  <b>Dewan: 7</b>  <b>PPRT: 15</b>  <b>Kompleks Sukan: 2</b>  <b>Kuaters: 20</b></p> <p>Pencapaian:</p> <p><b>Pentadbiran: 12 (92%)</b>  <b>Gerai: 14 (93%)</b>  <b>Pasar: 6 (86%)</b>  <b>Dewan: 1 (14%)</b>  <b>PPRT: 14 (93%)</b>  <b>Kompleks Sukan: 1 (50%)</b>  <b>Kuaters: 19 (95%)</b></p>	74.7%
9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.	<p>(Pengurusan Sisa Pepejal)</p> <p>Aduan diterima: <b>490</b>  Aduan selesai: <b>481</b>  Peratus Pencapaian : <b>98.2%</b></p> <p>(Kesihatan Persekitaran)</p> <p>Aduan diterima: 1088  Aduan selesai: 1087  Peratus Pencapaian: 99.9%</p>	99.1%
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	<p>Program yang dirancang: <b>61 program</b></p> <p>Program yang dilaksanakan: <b>61 program</b></p>	100%