

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS ( JAN – JUN 2011)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2011</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
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%

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS ( JULAI – SEPTEMBER 2011)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2011</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : <b>539</b>  Jumlah yang menilai memuaskan : <b>484</b>	<b>88.48 %</b>
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 : <b>5133</b> Jumlah aduan yang diberi maklumbalas: <b>4593</b>	<b>89.4 %</b>
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran :  <b>RM175,000,000</b>  Jumlah yang berjaya dikutip:  <b>RM167,963,967</b>	<b>95.98%</b>
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : <b>765</b> Aduan diselesaikan : <b>765</b>	<b>100%</b>
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><b>Jumlah permohonan :</b></p> <p>a) Permit = 243 permohonan b) Lesen = 375 permohonan</p> <p><b>Jumlah permohonan diluluskan :</b></p> <p>a) Permit = 199 permohonan b) Lesen = 375 permohonan</p>	<p><b>Permit : 81.89%</b></p> <p><b>Lesen serta merta : 100%</b></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 : <b>20</b> Jumlah program yang dilaksanakan : <b>20</b>	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS ( OKT- DIS 2011)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2011</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : 512 Jumlah yang menilai memuaskan : 483	94.34%
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan : 4503 Aduan yang diberi maklum balas dalam 10 hari : 4438	98.56%
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran : RM180,000,000 Jumlah yang berjaya dikutip: RM101,577,017	56.43%
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : 637 Aduan diselesaikan : 637	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 : 146 Permohonan yang diluluskan : 127	86.98%
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 : 1561 Jumlah permohonan diluluskan : 1561	100%

7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jumlah sasaran : 956 Pencapaian : 867	90.69%
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 : 20 Jumlah yang diselesaikan : 20	100%
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jumlah program yang dirancang : 25 Jumlah program yang dilaksanakan : 34	136%