

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS ( JAN – JUN 2012)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2012</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : <b>1329</b> Jumlah yang menilai memuaskan : <b>1205</b>	<b>90.66 %</b>
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan yang diterima : <b>5133</b> Aduan yang diberi maklum balas dalam 10 hari : <b>4593</b>	<b>91.9 %</b>
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran :  <b>RM103,236,660</b>  Jumlah yang berjaya dikutip:  <b>RM99,107,193.63</b>	<b>96.0 %</b>
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : <b>1274</b> Aduan diselesaikan : <b>1274</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 : <b>788</b> Permohonan yang diluluskan : <b>755</b>	<b>94.0 %</b>

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 = 2342 permohonan b) Lesen = 4416 permohonan</p> <p><b>Jumlah permohonan diluluskan :</b></p> <p>a) Permit = NA b) Lesen = 3418 permohonan</p>	<p><b>Permit : NA</b></p> <p><b>Lesen serta merta : 77.40%</b></p>
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	<p>Jumlah sasaran : 1000 Pencapaian : 685</p>	<p><b>68%</b></p>
8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	<p>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.</p> <p>Pencapaian : Sistem Pengurusan Aset MyInventory telah diguna pakai sepenuhnya oleh Jabatan/Bahagian. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan telah diadakan (4) empat kali setahun dan</p>	<p><b>100%</b></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 : <b>54</b> Jumlah yang diselesaikan : <b>54</b>	<b>100%</b>
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jumlah program yang dirancang : <b>80</b> Jumlah program yang dilaksanakan : <b>75</b>	<b>95.0%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS (JUL – DIS 2012)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2012</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : <b>1450</b> Jumlah yang menilai memuaskan : <b>1398</b>	<b>89.2 %</b>
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan yang diterima : <b>11,589</b> Aduan yang diberi maklum balas dalam 10 hari : <b>11,125</b>	<b>97.2 %</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>RM143,577,017</b>	<b>52.3%</b>
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : <b>1333</b> Aduan diselesaikan : <b>1250</b>	<b>93.2%</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 : <b>293</b> Permohonan yang diluluskan : <b>267</b>	<b>91.1 %</b>

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 : 3122 Jumlah permohonan diluluskan : 2452	<b>79.0%</b>
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jumlah sasaran : 1912 Pencapaian :1674	<b>87.5%</b>
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	<b>100%</b>

9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.	Jumlah permohonan : <b>45</b> Jumlah yang diselesaikan : <b>45</b>	<b>100%</b>
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jumlah program yang dirancang : <b>64</b> Jumlah program yang dilaksanakan : <b>50</b>	<b>78.1%</b>