

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS (JAN - JUN 2013)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2013</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 : <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.	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	

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>20</b> Jumlah program yang dilaksanakan : <b>20</b>	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS ( JULAI – DISEMBER 2013)**

<b>BIL.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2013</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : <b>1106</b> Jumlah yang menilai memuaskan : <b>870</b>	<b>78.66 %</b>
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan : <b>11406</b>  Aduan yang diberi maklum balas dalam 14 hari : <b>11271</b>	<b>98 %</b>
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran :  <b>RM 201,272,087</b> Jumlah yang berjaya dikutip:  <b>RM 179,280,577</b>	<b>95.98%</b>
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : <b>1128</b> Aduan diselesaikan : <b>1128</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>94</b>  Permohonan yang diluluskan : <b>90</b>	<b>95.74%</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.	<b>Jumlah permohonan :</b>  <b>1986</b>  <b>Jumlah permohonan diluluskan :</b>  <b>1986</b>	<b>100%</b>
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jumlah sasaran : <b>1184</b> Pencapaian : <b>1180</b>	<b>94%</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>50</b> Jumlah yang diselesaikan : <b>50</b>	<b>100%</b>
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>