

PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS (JAN – JUN 2015)

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2014	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.	Jumlah pelanggan yang menilai : 1106 Jumlah yang menilai memuaskan : 870	78.66 %
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Jumlah aduan : 11406 Aduan yang diberi maklum balas dalam 14 hari : 11271	98 %
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Sasaran pungutan cukai taksiran : RM 201,272,087 Jumlah yang berjaya dikutip: RM 179,280,577	95.98%
4.	Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.	Jumlah aduan : 1128 Aduan diselesaikan : 1128	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 : 94 Permohonan yang diluluskan : 90	95.74%

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 : 1986 Jumlah permohonan diluluskan : 1986	100%
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jumlah sasaran : 1184 Pencapaian : 1180	94%
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 : 50 Jumlah yang diselesaikan : 50	100%
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jumlah program yang dirancang : 20 Jumlah program yang dilaksanakan : 20	100%

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PRESTASI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa	<p>Jumlah pelanggan yang menilai : 595</p> <p>Jumlah pelanggan yang menilai memuaskan : 520</p> <p>Mengikut Kajiselidik Kepuasan Pelanggan yang dijalankan pada tahun 2015, aspek pengurusan khidmat kaunter mendapat pemarkahan keseluruhan yang baik iaitu 87.1 .</p>	87.4%
2.	Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu	<p>Mei – Dis 2015</p> <p>Jumlah Aduan Yang Diterima: 12,468</p> <p>Jumlah Aduan Yang Diberi Maklumbalas: 11,888</p> <p>Peratusan Pencapaian: 95.93%</p>	95.93%
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan	<p>(Januari – Disember 2015)</p> <p>Anggaran Kutipan Hasil: RM188,694,000</p> <p>Kutipan Sebenar: RM 200,010,363</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: 210 Pelan yang diluluskan dalam tempoh 3 bulan: 210	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: 3878 Bilangan permit dan lesen yang diluluskan dalam tempoh satu hari: 3878	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 : 161 Jumlah Projek Siap 80%: 161	100%

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