

PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS (JAN – DIS 2017)

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | PRESTASI PIAGAM PELANGGAN | PERATUS PENCAPAIAN |
|-------------|---|---|---------------------------|
| 1. | Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa. | Jumlah pelanggan yang menilai : 1829 Jumlah yang menilai memuaskan : 1714 | 93 % |
| 2. | Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu. | Jumlah aduan : 19200 Aduan yang diberi maklum balas dalam 14 hari : 19171 | 99 % |
| 3. | Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan. | Sasaran pungutan cukai taksiran : RM 402,000,000 Jumlah yang berjaya dikutip: RM 362,805,000 | 95% |
| 4. | Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa. | Jumlah aduan : 1833 Aduan diselesaikan : 1833 | 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 : 2229 Permohonan yang diluluskan : 2201 | 98.74% |

| | | | |
|----|--|---|-------------|
| 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 : <p style="text-align: center;">1775</p> Jumlah permohonan diluluskan : <p style="text-align: center;">1775</p> | 100% |
| 7. | Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan. | Jumlah sasaran : 1104 Pencapaian : 1074 | 97% |
| 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 : 221 Jumlah yang diselesaikan : 221 | 100% |
| 10. | Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan. | Jumlah program yang dirancang : 85 Jumlah program yang dilaksanakan : 85 | 100% |