

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN TERAS ( JAN – DIS 2018)**

| <b>BIL.</b> | <b>PIAGAM PELANGGAN</b>   | <b>PRESTASI PIAGAM PELANGGAN</b>  | <b>PERATUS PENCAPAIAN</b> |
|-------------|---|---|---------------------------|
| 1.          | Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat, tepat dan sistematik pada setiap masa.  | Jumlah pelanggan yang menilai : <b>1900</b><br>Jumlah yang menilai memuaskan : <b>1861</b>                                  | <b>97 %</b>               |
| 2.          | Memberi maklum balas kepada permohonan, aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.   | Jumlah aduan : <b>11406</b><br>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 :<br><br><b>RM 402,000,000</b><br>Jumlah yang berjaya dikutip:<br><br><b>RM 385,920,000</b> | <b>96%</b>                |
| 4.          | Menguatkuasakan Undang-Undang dan Peraturan pada setiap masa.   | Jumlah aduan : <b>1681</b><br>Aduan diselesaikan : <b>1681</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>2465</b><br>Permohonan yang diluluskan : <b>2379</b>   | <b>96.51%</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><br><br><b>1986</b><br><br><b>Jumlah permohonan diluluskan :</b><br><br><b>1986</b>   | <b>100%</b> |
| 7. | Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.   | Jumlah sasaran : <b>1184</b><br>Pencapaian : <b>1180</b>  | <b>94%</b>  |
| 8. | Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.   | Sasaran:<br>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.<br><br>Pencapaian :<br>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>189</b> Jumlah yang diselesaikan : <b>189</b>                      | <b>100%</b> |
| 10. | Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan. | Jumlah program yang dirancang : <b>80</b><br>Jumlah program yang dilaksanakan : <b>80</b> | <b>100%</b> |