



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021

DISEDIAKAN OLEH
UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS

1. LATAR BELAKANG

- 1.1 Pelaksanaan Piagam Pelanggan di Majlis Daerah Cameron Highlands adalah bagi mewujudkan satu jaminan bertulis berkaitan dengan tahap perkhidmatan, meningkatkan produktiviti dan kualiti kakitangan bagi menepati kehendak pelanggan termasuk stakeholder .
- 1.2 Menerusi penyediaan dan pelaksanaan Piagam Pelanggan, ianya akan dapat memberikan pelbagai kebaikan di dalam perkhidmatan Majlis Daerah Cameron Highlands melalui janji – janji yang dibuat oleh jabatan / unit / bahagian. Maka Majlis Daerah Cameron Highlands akan dapat melahirkan kakitangan – kakitangan yang lebih berdisiplin, sentiasa peka dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas .
- 1.3 Melalui Piagam Pelanggan ini juga, pelanggan / stakeholder dapat mengetahui dengan jelas fungsi sesuatu jabatan/ unit / bahagian bagi memudahkan mereka berurusan di Majlis Daerah Cameron Highlands.
- 1.4 Selain dari itu, pelanggan dapat menjimatkan masa semasa berurusan di jabatan / unit / bahagian berkaitan dan urusan akan menjadi cepat, mesra dan betut dan pastinya akan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan / stakeholder.

2. TUJUAN LAPORAN

- 2.1 Tujuan laporan ini adalah untuk menganalisis Kepatuhan Piagam Pelanggan Utama (Main) Majlis Daerah Cameron Highlands bagi tahun 2021.

3. ANALISIS PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

3.1 Majlis Daerah Cameron Highlands telah menetapkan Piagam Pelanggan Utama jabatan / unit / bahagian seperti dibawah yang mana menunjukkan Pencapaian Kepatuhan Pelanggan bagi tahun 2021 seperti berikut :-

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	TEMPOH BULAN		PERATUSAN %
		JAN - JUN	JUL – DIS	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	73.66%	58%	65.83%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	87.42	88.57	87.99
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100%	100%	100%
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	100%	100%	100%
5	JABATAN PERANCANGAN	100%	-	100%
6	JABATAN LANDSKAP	100%	100%	100%
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100%	100%	100%
8	UNIT OSC	100%	99.47%	99.74%
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100%	100%	100%
10	UNIT AUDIT DALAM	100%	100%	100%
11	UNIT UNDANG – UNDANG	-	100%	100%
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100%	100%	100%
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	92.87%	94.17%	93.52%
14	UNIT PENGUATKUASA	60%	72.83%	66.42%
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	-	72.12%	72.12%
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	-	100%	100%

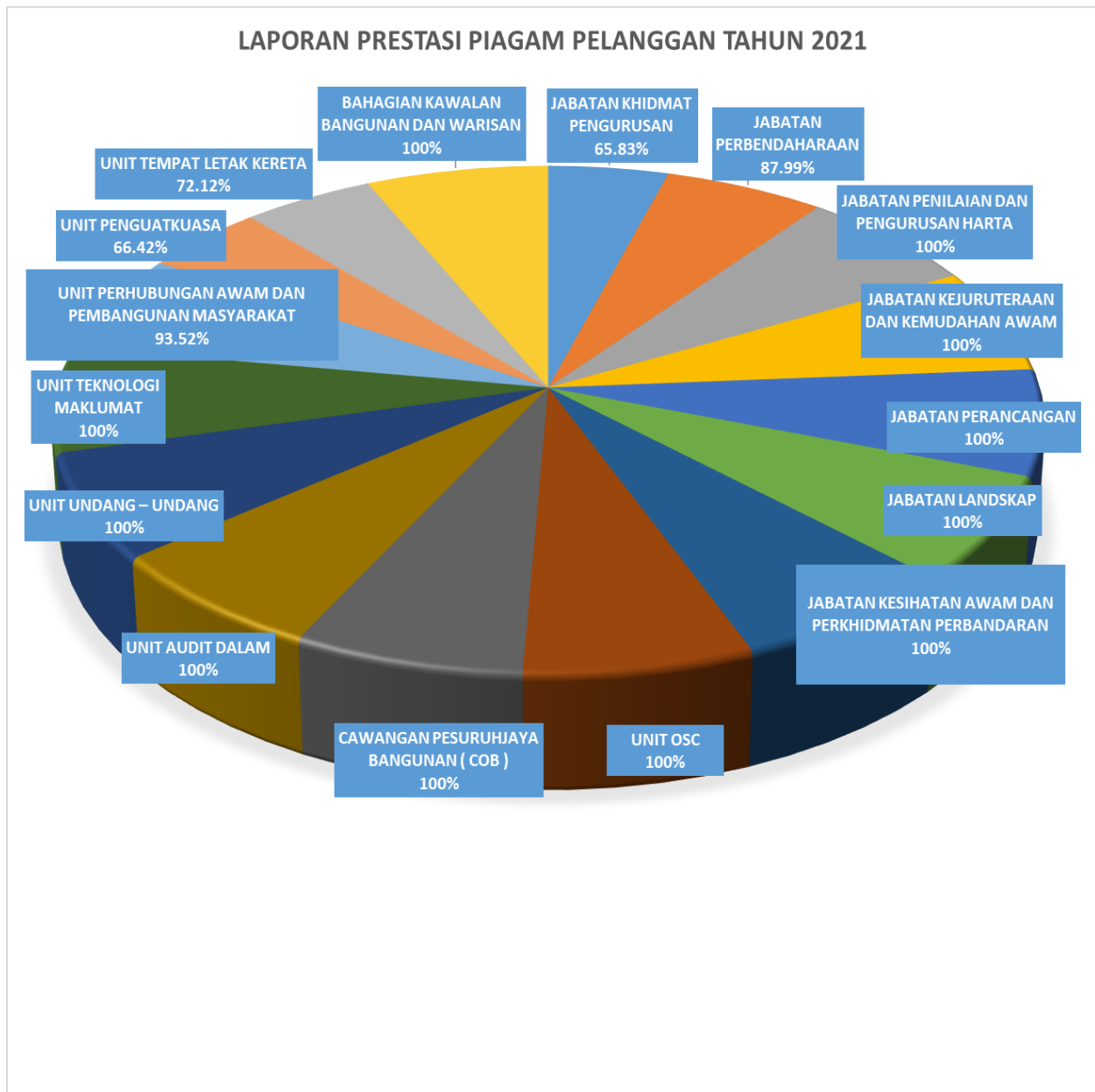
BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH BULAN		STATUS (%)
		JAN - JUN	JUL - DIS	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN			
	Memastikan proses permohonan jawatan diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan.	100%	-	65.83%
	Memastikan penyampian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun.	100%	-	
	Memastikan sekurang – kurangnya 85% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 7 hari setahun.	21%	58%	
	JUMLAH	73.66%	58%	
JABATAN PERBENDAHARAAN				
2	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi.	100%	100%	87.99%
	Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun.	62.27%	100%	
	Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun.	100%	100%	
	Tunggakan Cukai Taksiran terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa	-	54.30%	
	Memastikan Proses Sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan	-	-	
	JUMLAH	87.42%	88.57%	
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA			
	Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Negeri dilakukan sebelum tamat tempoh 3 bulan dari tarikh arahan surat tuntutan dikeluarkan iaitu sebelum atau 30 April setiap tahun , dan Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 30 November setiap tahun.	100%	100%	83.33%
	Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan.	100%	100%	
	Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan.	100%	Tidak Capai	
JUMLAH	100%	66.66		

4 JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM			
Menguruskan dan menyelaraskan pelaksanaan projek – projek MDCH dengan memastikan segala aspek dan kehendak MDCH dipatuhi pemborong yang dilantik supaya sipa pada tempoh yang ditetapkan sehingga mencapai 60% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek.	100%	100%	100%
Memastikan kelulusan pelan bangunan, kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh surat Unit Pusat Setempat (OSC).	100%	100%	
Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	100%	100%	
JUMLAH	100%	100%	
5 JABATAN PERANCANGAN			
Mengemukakan maklumbalas dan ulasan teknikal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penghantaran surat bagi mana – mana permohonan berkaitan hal – hal tanah (land matters), Pemajuan Fizikal & hal – hal alam sekitar (environmental matters) kepada jabatan / agensi teknikal termasuk Unit Pusat Setempat (OSC) bagi mana yang berkaitan.	100%	-	100%
Member dan mengeluarkan kelulusan akhir atau makluman terperinci penolakan kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari kepada pemohon dari tarikh penghantaran surat makluman keputusan akhir Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat daripada Unit Pusat Setempat (OSC).	100%	-	
JUMLAH	100%		
6 JABATAN LANDSKAP			
Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari.	100%	100%	100%
Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	100%	100%	
Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari.	100%	100%	
JUMLAH	100%	100%	

7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN			
	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja.	100%	100%	100%
	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap diterima dalam tempoh 1 hari waktu bekerja.	100%	100%	
	Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja (banner dan bunting).	100%	100%	
	Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja.	100%	100%	
JUMLAH		100%	100%	
8	UNIT OSC			
	Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 90% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.	100%	99.47%	99.74%%
JUMLAH		100%	99.47%	
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)			
	Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja.	100%	100%	100%
JUMLAH		100%	100%	
10	UNIT AUDIT DALAM			
	Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat – lewatnya 31 Januari tahun semasa.	100%	100%	100%
	Memastikan laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada 31 Januari.	100%	100%	
JUMLAH		100%	100%	
11	UNIT UNDANG – UNDANG			
	Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	-	100%	100%
JUMLAH		-	100%	
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT			

	Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun.	100%	100%	100%
	Memastikan aduan kerosakan computer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.	100%	100%	
	JUMLAH	100%	100%	
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT			
	Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan.	85.75%	88.35%	93.52%
	Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima. **Aduan melebihi tempoh bagi kes aduan yang melibatkan prosedur kerja penyelenggaraan / pembaikan di Jabatan Kejuruteraan	100%	100%	
	JUMLAH	92.87%	94.17%	
14	UNIT PENGUATKUASA			
	Melaksanakan serta menguatkuasakan undang – undang serta peraturan – peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun.	60%	72.83%	66.42%
	JUMLAH	60%	72.83%	
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA			
	Mengeluarkan kompaun tempat letak kereta sekurang – kurangnya 120 keping seororang bagi setiap kakitangan	-	72.12%	72.12%
	JUMLAH	-	72.12%	
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN			
	Memastikan Kelulusan Pelan Bangunan dan Pelan Ubahsuai (14 Hari) diberikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OC)	-	100%	100%
	Memastikan Kelulusan Permit diberikan dalam tempoh 54 hari dari tarikh penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OSC)	-	100%	
	Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja	-	100%	
	JUMLAH	-	100%	

3.2 Pencapaian Piagam Pelanggan bagi Tiga Puluh Tujuh (37) perkara utama telah menunjukkan prestasi yang memuaskan dimana, sebelas Jabatan / Unit / Bahagian mencapai 100% , 3 unit mencapai target yang ditetapkan dan selebihnya kerana masalah pandemik covid -19 tidak dapat mencapai target yang ditetapkan kerana ia melibatkan pelanggan secara bersemuka. Prestasi yang ditunjukkan oleh jabatan / unit / bahagian adalah sangat positif kerana tahap peraturan yang dicapai oleh jabatan adalah diperingkat memuaskan dan boleh dibanggakan.



PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MDCH 2020 – 2021

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	PENCAPAIAN		PENINGKATAN (+)/ PENURUNAN(-)
		2020 (%)	2020 (%)	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	100%	65.83%	-34.17%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	100%	87.99%	-12.01%
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100%	100%	Kekal
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	95.83%	100%	+4.17%
5	JABATAN PERANCANGAN	100%	100%	Kekal
6	JABATAN LANDSKAP	100%	100%	Kekal
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100%	100%	Kekal
8	UNIT OSC	100%	99.74%	-0.26%
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100%	100%	Kekal
10	UNIT AUDIT DALAM	100%	100%	Kekal
11	UNIT UNDANG – UNDANG	100%	100%	Kekal
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100%	100%	Kekal
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT (Masih dalam Target 80%)	99.37%	93.52%	-5.85%
14	UNIT PENGUATKUASA	100%	66.42%	-33.58%
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	-	72.12%	-27.88%
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	-	100%	Kekal

4. PERBANDINGAN BAGI TAHUN 2020 – 2021

- 4.1 Berpandukan kepada rajah di atas, sepuluh (10) Jabatan / Unit / Bahagian dapat mengekalkan Prestasi Pematuhan Pencapaian Piagam Pelanggan, Manakala satu (1) Jabatan telah menunjukkan peningkatan

iaitu Jabatan Kejuruteraan dan Kemudahan Awam, manakala Jabatan / Bahagian / Unit yang turun disebabkan oleh masalah Pendemik Covid – 19 . Jabatan / bahagian / unit yang terlibat mempunyai masalah untuk membuat kutipan luaran, berhubung secara bersemuka dan mengadakan kursus diluar daerah . Selain dari itu jabatan / bahagian / unit tersebut juga tidak dapat mengikut program yang telah dirancang dari awal tahun .

- 4.2 Pencapaian secara kesemua Jabatan / Unit / Bahagian masih berada dalam keadaan memuaskan walaupun menghadapi masalah pendemik covid-19. Semua Jabatan / Bahagian / Unit masih berfungsi dengan baik dan mengikut norma – norma baru dari masa kesemasa.

5. RUMUSAN

Berdasarkan kepada pencapaian piagam pelanggan utama Majlis Daerah Cameron Highlands tahun 2021, kesemua jabatan / unit / bahagian dilihat menunjukkan prestasi yang memuaskan di mana Pencapaian Piagam Pelanggan melebihi 60% . Walaubagaimanapun semua jabatan / bahagian / unit yang mempunyai pencapaian yang rendah telah mencuba meningkatkan pencapaian dan komitmen yang tinggi bagi memastikan piagam atau aku janji kepada pelanggan – pelanggan mereka disampaikan seperti yang telah digariskan di dalam piagam pelanggan masing - masing

Penurunan prestasi dari tahun 2021 tidak dapat dipenuhi memandangkan terdapat kekangan yang tidak dapat dijangkakan oleh semua pihak, walaubagaimanapun semua jabatan / bahagian / unit masih cuba memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan seperti mana MOTO yang dilaungkan oleh Majlis Daerah Cameron Highlands “ **KEPUASAN PELANGGAN , KEBANGGAAN KAMI**”