



**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS
JANUARI - JUN TAHUN 2020**

BIL	JABATAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN	CAPAI / TIDAK CAPAI	STATUS
		BAHAGIAN SUMBER MANUSIA		
		i) Memastikan proses permohonan jawatan diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan .	Capai	100%
		ii) Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun .	Capai	100%
		iii) Memastikan sekurang - kurangnya 85% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 7 hari setahun .	Capai	100%
		BAHAGIAN PENTADBIRAN		
		Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja .	Capai	100%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	i) Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi .	Capai	100%

		ii) Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun.	Capai	100%
		iii) Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun.	Capai	Notis E tidak dikeluarkan pada Bulan September Tahun 2020. (Cadangan MDCH)
		iv) Tunggakan Cukai Taksiran Terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa.	29.25%	Pada sehingga 15/07/2020
		v) Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan.	Capai	- Tiada sitaan hingga 15/07/2020 - Bayaran diterima selepas Notis Tuntutan dikeluarkan.
3	JABATAN PERANCANGAN	i) Mengemukakan maklumbalas dan ulasan teknikal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penghantaran surat bagi mana -mana permohonan berkaitan hal - hal tanah (<i>land matters</i>), Pemajuan Fizikal & hal - hal alam sekitar (<i>environmental matters</i>) kepada jabatan / agensi teknikal termasuk Unit Pusat Setempat (OSC) bagi mana yang berkaitan.	Capai	100% Jumlah KM : 8
		(ii) Memberi dan mengeluarkan kelulusan akhir atau makluman terperinci penolakan kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari kepada pemohon dari tarikh	Capai	100% Jumlah Km : 8 Jumlah Lulus : 3 Jumlah Tolak : 2 Masih Diproses : 3

		penghantaran surat makluman keputusan akhir Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat daripada Unit Pusat Setempat (OSC).		
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN	i) Mengurus dan menyelaras pelaksanaan projek - projek MDCH dengan memastikan segala aspek dan kehendak MDCH dipatuhi pemborong yang dilantik supaya siap pada tempoh yang ditetapkan sehingga mencapai 60% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek.	Capai	100% Sebutharga : 10 Projek Runding Terus : 7 Projek
		ii) Memastikan kelulusan pelan bangunan, kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh surat Unit Pusat Setempat (OSC).	Capai	100% Pelan Bangunan : 22 Permohonan Kelulusan 14 Hari : 10 Permohonan
		iii) Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	Tidak Capai	<i>Aduan Pending</i>
5	JABATAN LANDSKAP	i) Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari .	Capai	100%
		ii) Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	Capai	100%
		iii) Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari .	Capai	100%

6	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	i) Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja .	Capai	17 Permohonan
		ii) Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap diterima dalam tempoh 1 hari waktu bekerja .	Capai	100% (64 Permohonan)
		iii) Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja (banner dan bunting) .	Capai	100%
7	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	i) 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 .	Capai	100%
		ii) Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan .	Capai	100%
		iii) Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan.	Capai	100%
8	UNIT PUSAT SETEMPAT	Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang - kurangnya 90%	Capai	100%

		diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.		
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN	Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja.	Capai (Januari - Disember Tahun 2019)	Tiada penubuhan JMB dalam tempoh Januari hingga Jun tahun 2020.
10	UNIT UNDANG - UNDANG	Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja .	Capai	100%
11	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	i) Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang - kurangnya 2 kali setahun .	Capai	100%
		ii) Memastikan aduan kerosakan komputer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.	Capai	100%
12	UNIT AUDIT DALAM	i) Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat - lewatnya 31 Januari tahun semasa .	Capai	100% (Rancangan Audit telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit Kali Keempat Tahun 2020 pada 24/12/2019)
		ii) Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat - lewatnya pada 31 Januari .	Capai	100% (Laporan telah diperakukan oleh YH. Dato' Yang Dipertua pada 23/01/2020)

13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	i) Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang - kurangnya 80% bagi setiap bulan.	Capai	100%
		ii) Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	Capai	100%
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.	Capai	100%