



**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS
JULAI - DISEMBER TAHUN 2020**

BIL	JABATAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN	CAPAI / TIDAK CAPAI	STATUS
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	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%
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	100%

		iv) Tunggakan Cukai Taksiran Terkumpul dikutip tidak kurang daripada 60% pada 31 Disember tahun semasa.	Capai (60.16%)	100%
		v) Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan.	Capai	100%
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%
		(ii) Memberi 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).	Capai	100%
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 80% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek.	Capai	100%

		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%
		iii) Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	Tidak Capai	Aduan <i>Pending</i> bagi Kes Aduan Yang Melibatkan Prosedur Kerja Penyelenggaraan / Pembaikan berkaitan.
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	100%
		ii) Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap diterima dalam tempoh 1 hari waktu bekerja .	Capai	100%
		iii) Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja (banner dan bunting) .	Capai	100%

		iv) Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja .	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 pada 1 April setiap tahun , dan Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 30 Januari 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 95% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.	Capai	100%
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN	Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja.	Capai	100%

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%
		ii) Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat - lewatnya pada 31 Januari .	Capai	100%
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.	Tidak Capai	Aduan Melebihi Tempoh Bagi Kes Aduan Yang Melibatkan Prosedur Kerja Penyelenggaraan / Pembaikan di Jabatan Kejuruteraan.

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 serta kutipan kompaun hendaklah berdasarkan kepada anggaran tahunan	Capai (62%)	100%
----	------------------------------	--	-------------------------	------