

PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI MDCH BAGI TAHUN 2024

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan proses permohonan jawatan sehingga tarikh temuduga diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan	Iklan pengambilan COS pada 12/7/2024	pengisian penempatan kosong	0	100	Keputusan bergantung pada mesyuarat MMK
2.	Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun	Mesyuarat PPSM pada 27/3/2024	1	0	100	Telah dilaksanakan
3.	Memastikan sekurang-kurangnya 85% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 5 hari setahun	Mesyuarat pengurusan mengikut takwim latihan	152 orang	0	100	-Pencapaian akan dilakukan sebelum berakhirnya tahun 2024 - Kesemua jadual kursus akan dilaksanakan

JABATAN PERBENDAHARAAN						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi		2533	-	100	
2.	Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun		Januari - 14438 Julai - 8133	-	100	
3.	Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun		Januari - 5655 September - 4282	-	100	
4.	Tunggakan cukai taksiran terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa		31/12/2024 RM 1,553,4331.85	-	83.78	
5.	Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan		5	-	100	

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Negeri dilakukan sebelum atau 30 April setiap tahun dan, Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 31 Januari setiap tahun	Mengikut tarikh yang telah ditetapkan Mengikut tarikh yang telah ditetapkan	460,755.92 418,048.66	Tiada Tiada	100 100	Tuntutan SMKN telah dibuat dalam tempoh yang telah ditetapkan dan bayaran telah diterima pada 15/4/2024 Tuntutan SMKPK telah dibuat dalam tempoh yang telah ditetapkan dan bayaran telah diterima pada 25/7/2024
2.	Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan	Mengikut tempoh yang telah ditetapkan	2	Tiada	100	Tiada sasaran yang ditetapkan bagi permohonan bantahan
3.	Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 60 hari sehingga tarikh temuduga diadakan	Mengikut tarikh yang telah ditetapkan	Iklan - 24/7/2024 Tutup - 13/8/2024 Temuduga - 26/11/2024 Permohonan - 40 Calon yang berjaya - 9 Iklan - 8/10/2024 Tutup - 25/10/2024 Temuduga - 5/12/2024 Permohonan - 38 Calon yang berjaya - 3	Tiada	100	Proses permohonan sewa bangunan berjaya dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan

JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	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 90% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek	Mengikut tempoh yang ditetapkan	Sebut harga = 37 projek (RM 8,152,506.70) Undian = 27 Projek (RM 1,655,000.00) Lantikan & Runding terus = 14 Projek (RM 254,973.28)	1 Projek ditamatkan	98.72%	Kontraktor menarik diri dari melaksanakan kerja setelah SST dikeluarkan. Tindakan senarai hitam telah dilaksanakan.
2.	Memastikan kelulusan pelan kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat OSC		Pelan kerja tanah - 7 Pelan Jalan & Perparitan - 4	-	100	
3.	Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja	mengikut tempoh yang ditetapkan	110 aduan	-	100	Maklumbalas tindakan aduan dikemukakan dalam tempoh 5 hari melalui SISPAAs MDCH

JABATAN PERANCANGAN						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Mengemukakan maklumbalas dan ulasan teknikal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penghantaran makluman di dalam Sistem OSC Online atau surat bagi mana-mana permohonan berkaitan dengan Kebenaran Merancang (KM) dan Pelan Nama Taman dan Jalan (PNTJ) kepada Unit Pusat Setempat (OSC)	Berdasarkan jumlah permohonan melalui Sistem OSC Online dan Manual OSC 3 Plus	12	0	100%	
2.	Memberi dan mengeluarkan kelulusan akhir atau makluman terperinci penolakan Kebenaran Merancang (KM) dan Pelan Nama Taman dan Jalan (PNTJ) dalam tempoh 21 hari kepada pemohon dari tarikh penghantaran surat makluman keputusan akhir Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (MJPS) daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	Berdasarkan jumlah permohonan melalui Sistem OSC Online dan Manual OSC 3 Plus	1	0	100%	

JABATAN LANDSKAP						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari	Tempoh masa 5 hari	5	0	100	
2.	Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan	1 hari disiapkan	10	0	100	
3.	Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari	5 hari	1	0	100	

JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja	30 hari waktu bekerja	225	-	100	Januari - Jun = 38 Julai - Disember = 187
2.	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap dalam tempoh 1 hari waktu bekerja	1 hari waktu bekerja	76	-	100	Januari - Jun = 37 Julai - Disember = 39
3.	Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam bekerja (banner dan bunting)	1 jam bekerja	171	-	100	Januari - Jun = 81 Julai - Disember = 90
4.	Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja	7 hari waktu bekerja	130	-	100	Dewan Puncak Arabella - 46 Dewan Jubli Perak Sultan Haji Ahmad Shah - 19 Dewan Lembah Bertam - 1 Gelanggang Badminton Lembah Bertam - 4 Gelanggang Badminton Futsal Dewan Puncak Arabella - 5 Sewa Peralatan - 12 Sewa Padang/Astaka - 26 Wang petaruhan (deposit) - 17
5.	Pemeriksaan / Kawalan vektor dijalankan sekurang-kurangnya sebulan sekali	Bulanan	12 kali	-	100	
6.	Penggunaan premis makanan perlu dilakukan setiap bulan	Bulanan	18 Premis	-	100	216 premis dah digredkan
7.	Penarafan bintang tandas awam perlu dilakukan setiap bulan	Bulanan	12 kali	-	100	

UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 95% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC	209	209	0	100%	-

UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan Badan Pengurusan Bersama (Joint Management Body) ditubuhkan dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh Sijil Pematuhan Penyiapan (CCC) dikeluarkan	15 hari bekerja	13 hari bekerja	-	100	Sijil JMB Iris House dikeluarkan dalam tempoh 13 hari bekerja

UNIT UNDANG-UNDANG						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja	4 hari	1	-	100	

UNIT AUDIT DALAM						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewatnya – lewatnya 31 Januari tahun semasa		1	-	100	Rancangan Audit Tahunan 2024 telah diluluskan 22 Disember 2023 dalam mesyuarat Jawatankuasa Audit 4/2023
2.	Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada bulan Mac		1	-	100	Laporan Tahunan Audit Dalam disahkan pada 31/12/2024

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun	2	100	-	100	Kesemua desktop dan laptop MDCH telah selesai diselenggara buat kali pertama pada bulan Ogos 2024. Penyelenggaraan kali kedua telah selesai dilaksanakan pada bulan Disember 2024
2.	Memastikan aduan kerosakan komputer dikenal pasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari Tarikh aduan diterima	28	100	-	100	Sebanyak 28 aduan kerosakan komputer telah dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima bermula Januari hingga Disember

UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan	Peratusan kepuasan pelanggan	12 bulan	-	100%	Peratusan kepuasan pelanggan melebihi 80% pada setiap bulan.
2.	Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima (SISPAA)	Tempoh maklumbalas aduan pelanggan	301 aduan	-	100%	Sebanyak 301 aduan telah diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
3.	Memastikan sekurang-kurangnya 50% aduan diberi penilaian pada setiap bulan	Peratusan aduan yang diberi penilaian	12 bulan	-	100%	Peratusan aduan yang diberi penilaian melebihi 50% pada setiap bulan.

UNIT PENGUATKUASA						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Melaksanakan menguatkuasan undang – undang serta peraturan yang digunakan MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun serta kutipan kompaun hendaklah berdasarkan kepada anggaran tahunan	Peratus	$\frac{\text{RM } 265,365.00}{\text{RM } 360,600.00} \times 100 = 73\%$	0	73%	

UNIT TEMPAT LETAK KERETA						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Bagi mengukuhkan pengurusan kawalan trafik dan pematuhan parkir agar lebih efektif dan bersistematik, setiap pegawai akan melaksanakan pemantauan dengan lebih efisien dan mensasarkan pengeluaran sebanyak 14,400 kompaun dalam tempoh setahun kepada pengguna yang tidak menjejaskan caj parkir	peratusan	20,282	-	140.85	UNTUK TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2024,UTLK MENGELUARKAN KOMPAUN SEBANYAK 20,282 KEPING BERSAMAAN 140.85%. KOMPAUN DIKELUARKAN MELEBIHI SASARAN DIMANA SASARAN ADALAH SEBANYAK 14,400 KEPING BERSAMAAN 100%

BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan Kelulusan Pelan Bangunan diberikan dalam tempoh 83 hari (berasingan) / 109 penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OSC)	Tempoh (14 hari)	14 hari	-	100	
2.	Memastikan Kelulusan Pelan Ubahsuai dan Tambahan (14 Hari) diberikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OSC)	Tempoh (14 hari)	14 hari	-	100	
3.	Memastikan Kelulusan Permit diberikan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OSC)	Tempoh (hari)	5 hari	5		-
4.	Memastikan setiap Maklumbalas Aduan diberikan dalam tempoh 5 hari bekerja.	Tempoh (hari)	5 hari	1	80	

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI MDCH BAGI TAHUN 2025

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan proses tapisan dan temuduga dijalankan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup	-	100%	-	100	-
2.	Memastikan sekurang-kurangnya 50% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus/latihan sekurang-kurangnya 3 hari dalam tempoh ½ tahun pertama	Bil. kakitangan yang hadir Jum. keseluruhan x 100 = Jumlah kakitangan	100%	-	100	-
3.	Memastikan Proses menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam tempoh 45 hari		100%	-	100	-
4.	Memastikan 85% buku rekod perkhidmatan pegawai dan kakitangan disemak dan dikemaskini sekurang-kurangnya 1 kali setahun	Bil. buku yang dikemaskini Jum. keseluruhan x 100 = Jumlah % kakitangan	100%	-	100	-
5.	Memastikan Penyampaian Keputusan PPSM (Panel Pembangunan Sumber Manusia) dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun		100%	-	100	-
6.	Memberikan maklum balas tempahan kemudahan awam dalam tempoh 7 (tujuh) hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima ➢ Bilik Mesyuarat KGSAS ➢ Bilik Seminar	-	100%	-	100	-
7.	Memastikan Program turun padang bersama Ahli Majlis diadakan sekurang-kurangnya kali setahun	Sepanjang tahun	100%	-	100	-
8.	Memastikan Pembantu Khidmat Am mengedarkan surat dalaman dalam tempoh 1 hari bekerja	-	100%	-	100	-
9.	Memastikan Pembantu Khidmat Am menyerahkan surat saman kepada Orang Kena Saman dalam tempoh 3 hari sebelum tarikh sebutan kes mahkamah	-	100%	-	100	-
10.	Menguruskan dan menyelaras pelupusan fail dari Jabatan/Bahagian/Unit sekurang-kurangnya 3 kali dalam setahun	Januari hingga April Mei hingga Ogos September hingga Disember 12 kali dalam setahun	100%	-	100	-
11.	Menyelia laporan tugasan harian (Checkpoint) dan aduan kawalan keselamatan di Pejabat HQ dan Pejabat Cawangan Terminal Fressia setiap bulan		100%	-	100	-
12.	Menyelia laporan tugasan harian dan aduan Pemberihan Pejabat di Pejabat HQ dan Pejabat Cawangan Terminal Fressia dan Cawangan Unit Tempat Letak Kereta setiap bulan	12 kali dalam setahun	100%	-	100	-

JABATAN PERBENDAHARAAN						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Tunggakan cukai taksiran terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa	peratus	83.78%	tiada	100%	kutipan telah melebihi 50% , kutipan sehingga bulan september 2025 adalah 83.78%
2.	Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan	jumlah	13	tiada	100%	sitaan dijalankan mengikut senarai sitaan iaitu 13 akaun

JABATAN PERANCANGAN						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan pencapaian 80% dan ke atas berhubung ulasan teknikal dalam tempoh 14 hari dan pengeluaran kelulusan akhir dalam tempoh 21 hari bagi permohonan KM dan PNTJ	Mengikut jumlah permohonan dan peratusan	12	0	100%	Dipantau oleh Sistem OSC Online dan MJKPS MDCH

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Negeri dilakukan sebelum atau 30 April setiap tahun dan,	MENGIKUT TARIKH YANG TELAH DITETAPKAN	443,057.42	TIADA	100%	TUNTUTAN SMKN TELAH DIBUAT DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN BAYARAN TELAH DITERIMA PADA 23/4/2025
	Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 31 Januari setiap tahun	MENGIKUT TARIKH YANG TELAH DITETAPKAN	418,048.66	TIADA	100%	TUNTUTAN SMKP TELAH DIBUAT DALAM TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN DAN BAYARAN TELAH DITERIMA PADA 26/5/2025
2.	Memastikan setiap permohonan sewa bangunan lengkap diproses dalam tempoh 60 hari bermula tarikh iklan ditutup sehingga tarikh temuduga diadakan	MENGIKUT TARIKH YANG TELAH DITETAPKAN	IKLAN - 18/12/2024 TUTUP - 6/1/2025 TEMUDUGA - 6/2/2025 PERMOHONAN - 29 CALON YANG BERJAYA - 6 IKLAN - 13/5/2025 TUTUP - 6/1/2025 TEMUDUGA - 28/7/2025 PERMOHONAN - 28 CALON YANG BERJAYA - 6 IKLAN - 13/5/2025 TUTUP - 30/5/2025 TEMUDUGA - 1/8/2025 PERMOHONAN - 19 CALON YANG BERJAYA - 2	TIADA	100%	PROSES PERMOHONAN SEWA BANGUNAN BERJAYA DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH YANG DITETAPKAN
3.	MELAKUKAN PENILAIAN BAGI TUJUAN PENGANAAN CUKAI TAKSIRAN DALAM TEMPOH 6 BULAN DARIPADA TARIKH SIJIL MENDUDUKI (CCC) DIKELUARKAN	BERGANTUNG KEPADA TARIKH CCC YANG DIKELUARKAN	TARIKH CCC : 25/2/2025,26/3/2025,9/4/2025, 15/4/2025,16/6/2025 TARIKH NILAIAN : 23/6/2025,9/7/2025	TIADA	100%	PROSES PENILAIAN DILAKUKAN BERGANTUNG KEPADA JUMLAH CCC YANG DIKELUARKAN
4.	MELAKUKAN BAYARAN CUKAI TANAH MILIK MDCH PADA ATAU SEBELUM 31 MEI SETIAP TAHUN	MENGIKUT TEMPOH YANG TELAH DITETAPKAN	9 AKAUN	TIADA	100%	BAYARAN TELAH DI BUAT PADA 3 FEBRUARI 2025

KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	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 90% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek	PRESTASI PROJEK	Projek daripada Bulan 1-6 projek sebanyak 34 projek	capai	Ya	

JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	memproses permohonan lesen premis perniagaan berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja	Jumlah	55	0	100%	
2	Memproses permohonan lesen premis perniagaan yang tidak berisiko yang lengkap di terima dalam tempoh 1 hari bekerja	Jumlah	42	0	100%	
3	Memproses permohonan lesen iklan dalam tempoh 1 jam bekerja (banner dan bunting)	Jumlah	111	0	100%	
4	Penggridan premis makanan perlu digredkan 18 premis sebulan	Jumlah	108 premis telah digredkan	0	100%	
5	100% tandas awam milik PBT dipantau setiap bulan dan 10 tandas awam bukan milik PBT digredkan	Jumlah	102 tandas telah digredkan	0	100%	
6	Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor sekurang-kurangnya 1 kali sebulan	Jumlah	6 Kali	0	100%	

JABATAN LANDSKAP						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan sekurang-kurangnya 90% tempahan hiasan disiapkan sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	tempoh masa 1 hari	5	-	100	Tercapai mengikut masa kerja
2	Memastikan sekurang-kurangnya 50% keputusan pelan Landskap dikeluarkan dalam tempoh 5 hari.	-	-	-	-	-

BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan sekurang-kurangnya 90% permohonan Pelan Bangunan diproses dalam masa yang ditetapkan	Peratus Permohonan	22	0	100	
2.	Memastikan sekurang-kurangnya 90% permohonan Pelan Tambahan/Ubahsuai bangunan diproses dalam masa yang ditetapkan	Peratus Permohonan	14	0	100	
3.	Memastikan sekurang-kurangnya 85% permohonan Permit Kerja-Kerja Kecil diproses dalam masa yang ditetapkan	Peratus Permohonan	136	4	97.1	Laporan permohonan yang lengkap diproses dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat setiap 2 kali sebulan.
4.	Memastikan sekurang-kurangnya 85% permohonan Permit Kerja Sementara diproses dalam masa yang ditetapkan	Peratus Permohonan	17	1	94.4	

UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan pengeluaran sijil JMB dalam tempoh 15 hari bekerja selepas semua dokumen dan senarai semak lengkap diterima dan sijil telah ditandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan	15hari bekerja	-	1skim	-	Penubuhan JMB tidak dapat dilaksanakan atas faktor tempoh audit akaun belum cukup tempoh pengauditan. (skim PRIMA Perumahan Makmur Tanah Rata Jaya) walaubagaimanapun ia masih dalam tempoh kawalan piagam pelanggan unit.

UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat 2 kali sebulan	2 kali sebulan	12 kali	0	100%	Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat berjaya dilaksanakan 2 kali setiap bulan dari Januari hingga Jun 2025

UNIT AUDIT DALAM						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Melaksanakan sekurang-kurangnya 80% aktiviti audit tahunan berdasarkan Rancangan Audit Tahunan yang telah diluluskan	Jumlah	8 yang telah disemak	4	50%	

UNIT UNDANG-UNDANG						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan setiap maklumbalas bagi permohonan bertulis nasihat perundangan dibuat dalam tempoh 5 hari bekerja	5 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap	1	-	100	Tercapai mengikut masa yang ditetapkan

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan sekurang-kurangnya 80% desktop dan laptop MDCH diselenggara 2 kali setahun (Januari-Jun & Julai-Disember)	Peratusan desktop dan laptop yang diselenggara	Desktop – 90 Laptop - 16	-	100%	Kesemua 90 desktop dan 16 laptop MDCH telah selesai diselenggara buat kali pertama pada bulan Jun 2025. Penyelenggaraan kali kedua akan dilaksanakan pada bulan November 2025.
2.	Memastikan sekurang-kurangnya 80% aduan berkenaan aset ICT dikenalpasti dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.	Peratusan aduan berkenaan aset ICT yang dikenalpasti	9	-	100%	Sebanyak 9 aduan berkenaan aset ICT telah dikenalpasti dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima bermula Januari hingga September tahun 2025.

UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan	Peratusan kepuasan pelanggan	12 kali	0	100	Peratusan kepuasan pelanggan telah mencapai 100% sepanjang Januari – September 2025
2.	Memastikan sekurang-kurangnya 50% aduan diberi penilaian pada setiap bulan.	Peratusan aduan yang diberi penilaian	9 kali	0	100	Peratusan aduan yang diberi penilaian melebihi 50% pada setiap bulan (Januari-September 2025)
3.	Memastikan sekurang-kurangnya 80% permohonan sewaan peralatan/fasiliti diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari berkerja.	Peratusan permohonan sewaan peralatan /fasiliti yang diberi maklumbalas	895 permohonan	0	100	Kesemua 895 permohonan sewaan peralatan/fasiliti diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari berkerja sepanjang Januari – September 2025.

UNIT TEMPAT LETAK KERETA						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Memastikan kutipan hasil caj tempat letak kereta dan kompaun dilakukan dengan cekap dan mencapai sasaran kutipaan hasil sekurang-kurangnya 90% daripada anggaran hasil tahunan	Peratus Kutipan	RM 529,360.60	-	115.08%	UNTUK TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2025, UTLK TELAH MENGUTIP HASIL SEBANYAK RM 529,360.60 BERSAMAAN 115.08%

UNIT PENGUATKUASA						
BIL.	OBJEKTIF KUALITI	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI
1.	Melaksanakan serta menguatkuasakan undang-undang serta peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang-kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun serta kutipan kompaun hendaklah berdasarkan kepada anggaran tahunan	Anggaran Hasil Tahun 2025	RM83,050.00 =43.71% RM190,000.00 Sehingga Jun 2025	16.29	43%	Kutipan Kompaun Sehingga Jun 2025