

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

TAHUN  
2014

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BAHAGIAN PENTADBIRAN AM DAN SUMBER MANUSIA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memproses dan menghantar permohonan pinjaman perumahan kakitangan ke Jabatan Perbendaharaan Malaysia dalam tempoh <b>21 hari</b> .	✓	-		
2	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan kakitangan (Gurantee Letter) dalam tempoh <b>3 hari</b> .	✓	-		
3	Mengedarkan surat-surat yang diterimakejabatan-jabatan dalaman dalam tempoh <b>1 hari</b> .	✓	-		
4	Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>30 minit</b> .	✓	-		
5	Memastikanpengurusan kematian untuk kakitangan dan keluargadiuruskandalam tempoh <b>2 jam</b> .	✓	-	- Tiada permohonan diterima sehingga 15/12/2014	

**PELABURAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan permohonan tanah untuk pemberian milikan dan pewartaan untuk kegunaan awam dikemukakan ke Pejabat Tanah dalam tempoh <b>3 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima dari jabatan dalaman MDCH.	✓			<p>Cadangan Piagam Pelanggan dipinda kepada :-</p> <p><b>Memastikan permohonan tanah untuk pemberian milikan dan pewartaan untuk kegunaan awam dikemukakan ke Pejabat Tanah dalam tempoh 3 hari tidak termasuk hari cuti selepas permohonan lengkap diterima dari jabatan dalaman MDCH.</b></p>
2.	Memastikan permohonan untuk pembangunan tanah milik MDCH secara usahasama, penswastan dan persendirian diberi maklumbalas dalam tempoh <b>30 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima	-	✓		

**BAHAGIAN LOGISTIK**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan aduan kerosakan kecil kenderaan diambil tindakan dalam tempoh <b>7 hari</b> .	_/_	-		
2	Memastikan aduan kerosakan besar kenderaan diambil tindakan dalam tempoh <b>30 hari</b> .	-	-	- Tiada kerosakan aduan besar.	
3	Memastikan buku log dikemaskini pada <b>minggu pertama setiap bulan</b> .	_/_	-		

**BAHAGIAN SEWAAN KEMUDAHAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan permohonan sewaan peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> .				
2	Memastikan bayaran diterima <b>3 hari</b> sebelum kemudahan diserahkan kepada pelanggan.	-			

**UNIT PENGUATKUASA**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN TIDAK KECAPAIAN	TINDAKAN PENAMBAHBAIKKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Mengadakan semakan tunggakan kompaun <b>1 kali</b> sebulan.	/			Bahagian Penguatkuasa akan mengkaji untuk membuat penambahbaikan dengan PiagamPelanggan tersebut kerana tiada pengukuran.
2	Aduan awam akan disiasat dalam tempoh <b>7 hari</b> waktu bekerja mulai dari tarikh aduan diterima oleh Unit Penguatkuasa.	/			

**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan semua aduan kerosakkan komputer akan dilayan dalam tempoh <b>2 jam</b> .	70%	30%	Kekurangan tenaga kerja yang berkemahiran	Penambahan kakitangan perlu untuk mengatasi masalah ini
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>1 hari</b> .	70%	30%	Tiada kakitangan backup untuk melakukan kerja-kerja pentadbiran	Kakitangan backup diperlukan

**JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan Ulasan Teknikal ke atas permohonan tapak melalui Jawatankuasa Pelaburan dan Pengurusan Harta diberikan dalam tempoh <b>2 minggu</b> daripada tarikh penerimaan .	90%	10%	1) kekurangan kakitangan  2) Beban kerja yang tinggi Urusetia permohonan tapak tidak menyediakan senarai semakan yang sesuai.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tambahkan kakitangan sepertimana waran diluluskan.</li> <li>- Wujudkan kakitangan tambahan sepertimana waran diluluskan dan laksanakan agihan tugas kepada kakitangan.</li> <li>- Wujudkan senarai semakan daripada urusetia permohonan tapak.</li></ul>

**JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Maklumbalas/ulasan teknikal bertulis terhadap Permohonan Kebenaran Merancang diberikan dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh penghantaran surat daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	/			
2.	Maklumbalas/ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana permohonan yang berkaitan dengan tanah (land matters) dibawah Kanun Tanah Negara 1965 dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh penghantaran surat daripada Pejabat Tanah dan Galian Negeri atau Pejabat Tanah Daerah	/			

3.	Maklumbalas / ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana permohonan yang berkaitan dengan pemajuan fizikal (contohnya ulasan terhadap Laporan EIA) dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh penghantaran surat daripada jabatan/agensi teknikal yang berkaitan.	_ /			
4.	Surat/dokumen dan pelan cop lulus kelulusan Kebenaran Merancang dikeluarkan dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada tarikh penerimaan keputusan lulus daripada Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC).	_ /			

**JABATAN PERKHIDMATAN MASYARAKAT DAN PERBANDARAN**

**BAHAGIAN PELESENAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN	TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI			
1	Memproses Permohonan Permit Perniagaan dalam tempoh <b>14 hari</b> waktu bekerja.	_ /		Mengikut SSR, Mesyuarat Jawankuasa Pelesenan 1 bulan sekali.	PindaPiagam Pelanggan iaitu :-  Memproses permohonan Permit Perniagaan dalam tempoh <b>30 hari</b> waktu bekerja tidak termasuk hari cuti.	
2.	Memproses permohonanLesen Anjing dalam tempoh <b>1 jam</b> waktu bekerja.	_ /				

**BAHAGIAN KESIHATAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>1 jam</b> waktu bekerja.	_/_	-		
2.	Membuat pemeriksaan terhadap tandas-tandas awam sekurang-kurangnya <b>1 bulan</b> sekali.	-	_/_	- Kekurangan sumber tenaga.	kakitangan jabatan bagi melaksanakan tugas yang khas.

**SEWA TAPAK**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PENCEGAHAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI			
1.	Memastikan permohonan sewa tapak diberi maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	_/_				
2.	Memastikan kelulusan untuk sewa tapak bagi tujuanpromosi diluluskandalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikhpermohonan lengkap diterima.		_/_	- Hanya bulan julai tidak capai kerana berlaku pertukaran kakitangan pada bulan tersebut.		

JABATAN PERBENDAHARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Urusan kutipan hasil bagi seorang pelanggan dengan satu dokumentasi lengkap diselesaikan dalam tempoh <b>5 minit</b>	_ /	-	-	-
2	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada dokumen lengkap diterima.		-	-	-
3	Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada <b>7hb Jan/Julai setiap tahun.</b>		-	-	-
4	Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada <b>7hb Mac/Sept setiap tahun.</b>		-	-	-

5	Permohonan pindah peruntukan diselesaikan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja dari tarikh dokumentasi lengkap diterima.	✓	-	-	-
6	Pengeluaran pesanan kerajaan dibuat dalam tempoh <b>1 hari</b> bekerja dari tarikh dokumentasi lengkap diterima dengan syarat pegawai penandatanganan hadir bertugas.	✓	-	-	-
7	Proses pembelian secara terus diselesaikan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari dokumentasi lengkap diterima.	✓	-	-	-
8	Kelulusan bayaran cukai secara ansuran diberi dalam tempoh <b>1 hari</b> bekerja.		-	-	-

JABATAN PENILAIAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
	<b><u>PENILAIAN</u></b>				
1.	Bersedia mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai pindaan nilai tahunan dalam tempoh <b>30 hari</b> selepas pindaan tersebut disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian.				
	<b><u>PENGURUSAN HARTA</u></b>				
1.	Memastikan sitaan gerai dibuat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja selepas notis tamat tempoh.				
2.	Memastikan kutipan luar sewa geraidibuatsebelum <b>14 haribulan</b> pada setiap bulan.				
3.	Memastikanmaklumbalas terimapermohonandiberi kepada pemohon dalam tempoh <b>3 hari</b> .				

**UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		TIDAK CAPAI	CAPAI		
1	Memastikan pengauditan ISO 9001 : 2008 dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>2 kali setahun.</b>	/			
2	Memastikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>1 kali setahun.</b>	/			
3	Memastikan Audit Dalaman MS ISO 9001 : 2008 dilaksanakan <b>2 kali setahun.</b>	/			
4	Memastikan pengumpulan	/		- Audit akan datang	

	Indikator Star Rating dibuat <b>2 tahun sekali</b> .			pada tahun 2014	
5	Memastikan Laporan Tahunan disediakan dan dikemaskini sebelum <b>31 Disember</b> setiap tahun.	✓		- Dalam proses Pengumpulan maklumat untuk tahun 2014 dan akan dikeluarkan pada bulan Februari 2015.	
6	Memastikan semua pelanggan yang datang berurusan di MDCH diberi layanan dalam tempoh <b>5 minit</b> .				
7	Memastikan semua aduan pelangganyangditerima maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> dari tarikh penerimaan aduan.				
8	Memastikanmaklumbalas kepada agensi-agensi seperti BPA dan SUK diberi mengikut tempoh yang ditetapkan.				
9	Memastikan semua aduan diambil tindakan dalam				

TIDAK

tempoh 7 hari.

UNIT PADANG GOLF

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan padang golf dan bangunan kelab sentiasa diselenggara dan dalam keadaan yang bersih dan teratur.	/			
2	Menjalankan kerja - kerja Pengawasan padang golf sepanjang masa agar pemain dapat bermain dalam keadaan yang selamat, teratur dan berdisiplin	/			
3	Urusan pendaftaran ahli baru kelab golf dapat disiapkan dalam tempoh tidak melebihi <b>3 bulan</b> .				

**UNIT UNDANG-UNDANG**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Setiap rujukan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh tidak lebih dari <b>7 hari</b> bekerja.	-	-	-	

UNIT AUDIT DALAMAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Menyediakan jadual perancangan audit tahunan sebelum atau pada <b>31 Januari</b> setiap tahun.	/	-	-	
2.	Memastikan memo kepada Auditi dihantar sekurang-kurangnya <b>3 hari</b> sebelum proses auditan mula dijalankan bagi program pengauditan berdasarkan Rancangan Audit Tahunan.	/			
3.	Menyediakan laporan tahunan dalam tempoh <b>tiga (3) bulan</b> daripada tarikh kerja-kerja audit tamat.	/			

**UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Sila rujuk Piagam Pelanggan OSC.	/	-	-	

**UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB) \_\_\_\_\_**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan Badan Pengurusan Bersama (Joint Management Body) diwujudkan di setiap kawasan pemaju dalam tempoh <b>12 bulan</b> daripada tarikh Sijil Layak Menduduki dikeluarkan.	/			

**BAHAGIAN LANDSKAP**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari selepas aduan diberikan oleh pentadbiran MDCH.	80%	20%	Lokasi Aduan tidak tepat. Pencarian lokasi Aduan sukar. Kekurangan kakitangan	Tambahbaik sistem aduan  Penambahan kakitangan
2.	Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	/			
3.	Memproses dan mengeluarkan keputusanlandskapyang lengkap diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 hari bekerja.	/			