



PEMBENTANGAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (SISPAA) TAHUN 2022

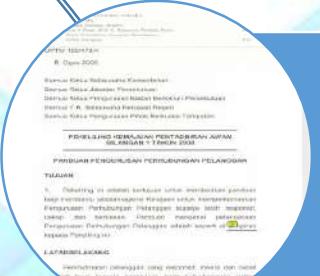
MESYUARAT PENGURUSAN KALI KALI KEDUA TAHUN 2023

TARIKH : 23 FEBRUARI 2023 (KHAMIS)

MASA : 9.00 PAGI

TEMPAT : BILIK MESYUARAT NUR ILHAM MDCH

LATAR BELAKANG KAJIAN



RUJUKAN PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM (PKPA) BIL 1 TAHUN 2008. KAJIAN INI DIJALANKAN UNTUK MENGENAL PASTI TAHP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS (MDCH) SETERUSNYA MENCADANGKAN PENAMBAHBAIKAN BAGI MENINGKATKAN KEBERKESANAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS. KAJIAN INI PERLU DIBENTANGKAN ATAS SYOR AUDIT SIRIM UNTUK PENAMBAHBAIKAN.



HARAPAN PENDUDUK DAN PELANCONG YANG TINGGI DI DAERAH CAMERON HIGHLANDS TERHADAP TAHP DAN KUALITI PERKHIDMATAN YANG DITERIMA DAN DISEDIAKAN OLEH MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS BOLEH DINILAI OLEH MEREKA DARI MASA KE SEMASA.



KAJIAN INI DILAKSANAKAN DIDALAM SISTEM SISPAA . PELANGGAN YANG TELAH MEMBUAT ADUAN DAN TELAH MENERIMA MAKLUMBALAS / KEPUTUSAN BOLEH MEMBERI MARKAH KEATAS PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS

TEMPOH KADAR SURAT AKUAN TERIMA (MAKLUMBALAS KEPADA PELANGGAN)

BIL	BUTIRAN	TIADA SAT	0 - 1	2 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12	>12
1	SURAT TERIMA (TEMPOH SEMASA)	0	100	0	0	0	0	0
2	SURAT AKUAN TERIMA (TEMPOH KUMULATIF)	0	100	100	100	100	100	100
	JUMLAH	-	100	-	-	-	-	-

JUMLAH KES MASUK / DITERIMA

	BUTIRAN	TERIMA		DALAM TIENDAKAN		SELESAI		SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI	
		TERIMA	%	DALAM TINDAKAN	%	SELESAI	%	SELESAI	%
1	ADUAN	98	98.00	3	3.06	95	96.94	50	52.63
2	BUKAN ADUAN	2	2.00	0	0.00	2	100.00	2	100.00
	JUMLAH	100	100.00	3	3.00	97	97.00	52	53.61

LAPORAN SENARAI TERIMA MENGIKUT BUKAN ADUAN

BIL	KES ID	TARIKH TERIMA	TAJUK STATUS KES	STATUS KES	TEMPOH KES
1	MDCAMERON.006342	27.06.2022	APLIKASI BAYARAN TEMPAT LETAK KERETA	TUTUP	8
2	MDCAMERON.006346	28.06.2022	RESIT CUKAI PINTU	TUTUP	0

STATUS MAKLUMBALAS (TOLAK / BATAL)

TARIKH TOLAK/BATAL : 01/01/2022 00:00:00 SEHINGGA 31/12/2022 23:59:59

ORGANISASI (MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS)

STATUS MAKUM BALAS (TOLAK, BATAL)

Bil	Kes Id	Subjek	Biliran	Sumber	Status Kes	Tarikh Pelanggaran/Pegawai Mendaftarkan Kes	Tarikh Pegawai Menerima Kes	Tarikh Tolak/Batal	Jenis Makum Balas	Cawangan	Jabatan	Nota Tolak/Batal
1	MDCAMERON.008368	KEROSAKAN JALAN	Kerosakan jalan Cameron Highlands di Avent Chocolate yang semakin teruk. Saya berharap mesalah ini dapat diselesaikan secepat mungkin..	Borang Laman Web	Ditolak	29-10-2022 13:53:21		01-11-2022 09:39:10	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera Tuan, Sukacita dimaklumkan jalan yang diadu FT59 ditolak di bawah penyejonggaran pihak JKR dan pihak tuan disyorkan untuk membuat aduan langsung kepada pihak JKR untuk tindakan perbaikan berkenaan. Sekian, terima kasih.
2	MDCAMERON.006361	ROAD BLOCKAGE	A lorry no/registration BJE5041 and a trailer no/registration VBY3641 are still doing construction in front of my house and park their lorries in front of my house. This causes difficulties and obstructs the vehicles that pass through the road. The road is the main road to my house and putting a lorry in front of my house disturbs me and the residents of [the neighborhood] to take out their cars when we need them.	Borang Laman Web	Ditolak	02-08-2022 11:17:56		02-08-2022 15:16:59	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Seringan (Tolak) Maklumbalas anda di tolak kerana aduan ini sema seperti aduan tuan rujiuk n MDCAMERON.006360. Sekian dimaklumkan, terima kasih,
3	MDCAMERON.006390	MENGUTIP WANG TIKET TANPA LISEN MDCH	Tiket Id : MDCAMERON.006387 Jenis Makumbalas : Aduan Tarikh Hantar : 21/10/2022 16:44:33 Aduan Terhadap : Kerajaan Malaysia > Kerajaan Negeri > Pahang > Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Pahang > Majlis Daerah Cameron Highlands Aduan telah dibuat 10 hari lepas tetapi tidak firdaus yang wajar telah dicabut selakut itu. Pengalakusse hanya memberi kompaun yang rendah yang mengakibatkan individu tersebut masih mengutip wang daripada pelanggan yang melalui jalan tersebut.	Borang Laman Web	Ditolak	31-10-2022 21:13:27		02-11-2022 10:29:28	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Aduan tuan ini ditolak kerana aduan ini adalah sema seperti aduan yang tuhan kemukakan id : MDCAMERON.006387 Pihak MDCH masih dalam tempoh melaksanakan tindakan terhadap aduan tuan sebelum ini id : MDCAMERON.006387 dan aduan tersebut masih belum lagi ditutup. Mohon jasa baik tuan untuk fokus kepada aduan yang sedar ada untuk memudahkan MDCH dan pihak tuan datang pemakluman / penolongan maklumbalas bagi aduan tersebut. Sekian terima kasih.

BS	Kes Id	Subjek	Buruan	Sumber	Status Kes	Tarikh Pelanggar/Pegawai Mendaftarkan Kes	Tarikh Pegawai Menerima Kes	Tarikh Tolak/Batal	Jenis Maklumat Basas	Cawangan	Jabatan	Nota Tolak/Batal
4	MDCAMERON.006 393	JALAN ROSAK	JALAN BERLUBANG TERUK DI HADAPAN PINTU KELUAR PETRONAS	Borang Laman Web	Ditolak	02-11-2022 15:08:59		02-11-2022 17:09:38	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Tuhan, semoga MDCH mendapati jalan tersebut adalah di bawah sindiran dan penyelenggaraan pihak JKRR. Mohon silakan tuan rumah untuk mengamalkan kerusakan ini ke pihak JKRR untuk tindakan pembalikan dan penyelenggaraan berikut. Sekian dimaklumkan, terima kasih.
5	MDCAMERON.006 318	ADUAN PENJAGAAN ALAM SEKITAR	1 Februari 2022, dalam perjalanan turun dari Cameron, bersempena di hadapan simpang Taman Sedia kereta saya di belokkan kereta yang saya hendak edukasi ikti. Macam-macam jenis sampah dia baling dari tingkap keretanya ke atas jalan raya. Melampurnya, bukan sekali dua, malah hampir setengah jam saya di teryangkan perjalanan tidak selesa ini! Paling banyak di buangnya adalah kertas buang yang siasat pencuci seperti kertas buah mata kering. Aduan dibuat di sini dan dia juga. Kolej di bawah keretai dia masih saya tidak cuba peduli. Tidak mengapa-kita kot boleh-jadi baju ka tudung reput dasar. Tapi dia tidak ada ubat. Saya cuba memberi makan perut perut dia dengan wortel-wortel betul dibuang sambuh merdu-dua dan banyak cula, maksa rasa dia menjalni-jadi menyebabkan saya bertindak untuk membuat aduan begini. Saya ada beberapa potongan dia video sebagai bukti hasil tek lepas upload dalam ni jadi saya serahkan gambar sahaja.	Borang Laman Web	Ditolak	01-02-2022 14:02:36		03-02-2022 12:43:58	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, MDCH mengucapkan ribuan terimakasih di atas keperihatinan juam terhadap perkara tersebut. Nihil kesedaran akan membahayakan kelembutan alam sekitar perlu ada dalam setiap institusi dan keluarga. Walaupun ia merupakan perbuatan berdaripada dia sendiri, apabila dia dibentuk atau dia bersama-sama dengan orang lain, dia akan merasa bersalah dan bertindak yang bersejalan dengan apa yang dia lakukan. Sekian, terima kasih.
6	MDCAMERON.006 405	PENGUNAAN QR CODE	Pada 3 & 4 Disember 2022, saya dan keluarga bercuti ke Cameron Highland selama 2 Hari 1 Malam. Pada 4 Disember 2022, semasa berjalan-jalan membeli barang dan juga seguhulat di Petar Kes Farm, pihak saya kekurangan casah ditidur dalam tangan. Kebanyakkan peniaga tidak menyediakan casah pembayaran secara QR Pad. Ini sepatutnya perlu diterapkan kerana penggunaan pembayaran melalui scan QR code ini adalah mudah dan sepatutnya di pusat pelancaran perlu dan harus menyediakan medium pembayaran seperti ini. Untuk mendukung pihak tuarupun juu, saya juga cuba oleh penggunaan apabila berlalu "boleh bayar pakai Scan QR Code dan beli". Walauipwagn org ini adalah bagi mereka "Scan QR Code di KFC, Uni Kafe Farm". Aku tidak suka pun langsung berfungsi pada pembayaran. Mohon juga baik pihak tuarupun untuk menggalakkan semua peniaga menyediakan medium pembayaran ini. Bukan hanya memudahkan mudah langsung selamat untuk bayaran. Jika kolongan dan segi line telefon, sebaiknya perlu berfungsi dengan pihak berwajib bagi melancarkan proses ini.	Borang Laman Web	Ditolak	06-12-2022 17:28:53		07-12-2022 16:52:35	Cadangan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Majlis Daerah Cameron Highlands mengambil matlamat kerhadap cadangan tersebut. Buat masa ini kadang pembayaran secara QR Code bukansah masih satu transaksi pembayaran yang dianjurkan ke atas penjual di sini. Tidak dirasmi daripada Kementerian untuk menyediakan pembayaran kadang tersebut. Ia adalah inisiatif peniaga sendiri untuk menaiktarik kemaslahat berkongsi di premis masang-masing. Sehubungan itu, kedua-dua juri bagi scan manual / wang tunai masih relevan dan digunakan di seluruh Malaysia. Sekian, terima kasih.
7	MDCAMERON.700 009	GO20220618-122527 - PakMbinan	Kendalian swbil merinci tempat pembakuan nymuk	Lapor	Ditolak	18-06-2022 12:25:27		12-07-2022 11:53:05	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salingan (Tolak) Maklumbalas enda tolak kerana aduan ini sama dengan aduan ID MDCAMERON.700006. GO20220618-122428 Sekian, terima kasih.

No	Kes Id	Subjek	Buhian	Sumber	Status Kes	Tarikh Pelanggan/Pegawai Mendaftarkan Kes	Tarikh Pegawai Menerima Kes	Tarikh Tolak/Batal	Jenis Maklum Balas	Cawangan	Jabatan	Neta Tolak/Batal
8	MDCAMERON.006 364	PERTUKARAN ALAMAT SURAT MENYURAT	Tuan/Puan, Saya ingin menukar alamat surat menyurat untuk hari saya di Cameron Highland. Bohalah saya menukar secara Online? Terima Kasih	Borang Laman Web	Ditolak	13-03-2022 12:18:51		14-03-2022 15:58:39	Perlanyaan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Tuan boleh menghubungi Bahagian Cukai Majlis Daerah Cameron Highlands 05-4911455 / 4912097 pada hari bekerja masa dan maklumkan perkara ini. Selain terima kasih.
9	MDCAMERON.006 411	MEMBAIKI KEBOCORAN BUMBUNG DI HONEYMOON VILLA, BRINCHANG	Penduduk Honeymoon Villa Brinchang Mr. Wong (+60 13 628 8308) ingin mngeduzi bahawa hendak membaki bumbung di Honeymoon Villa, Brinchang.	Borang Laman Web	Ditolak	12-12-2022 22:41:02		14-12-2022 15:38:48	Penghimpunan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Tuan, Adalah dimaklumkan bahawa pembakar bagi kebocoran bumbung di Honeymoon Villa, Brinchang adalah di kur bidang kuasa Majlis Daerah Cameron Highlands. Pembakar adalah di bawah tanggungjawab pihak pemaju Honeymoon Villa dan pihak tuan perlu membuat aduan terus kepada pihak pemaju untuk maklumatkan tindakan berkenaan. Sekian dimaklumkan, terima kasih.
10	MDCAMERON.006 323	LESEN PERMINAGAAN 7ELEVEN	alamat premis: C-G-42 (GF) Presint 1, Cameron Carun 38100 Brinchang, Pahang borang permohonan lesen telah diberikan 14/1/2022. sehingga kini masih dalam proses.	Borang Laman Web	Ditolak	08-03-2022 11:39:46		15-03-2022 15:18:44	Perlanyaan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Pihak tuan diales - sila umur torus menghubungi Jabatan Perlesenian MDCH di telan 05-4911455 / 4912097 untuk sebarang pertanyaan dan maklumbalas berkenaan. Sekian dimaklumkan, terima kasih.
11	MDCAMERON.006 308	LUBANG BESAR DAN JALAN RETIK	Berkemasan Jalan menuju ke Lot 23 dan 24, Banglo Somer Mansion, Golden Hills telah berlubang besar dan ratakan jadi semakin serius. Saya pun telah menghubungi PAIP sejak 30hb Disember 2020 (PAIP dan majlis Daerah telah berkomunikasi bahawa PAIP akan tutup lubang semantara) namun tidak seorang kerja pembakar dilakukan atas jalan retak dan berlubang di Banglo Somer Mansion, Golden Hills sans sehingga hari ini (10 Januari 2022). Dilewaskan Majlis Daerah Cameron Highlands pun telah berjaya akan melakukan kerja pembakar pada tahun 2022. (maknudnya tahun ini), diharapkan majlis dapat mengambil tindakan segera untuk memperbaiki jalan berlubang dan retakan yang semakin besar, berbahaya kepada pemudik kereta dan pelajar kaki. Terima kasih atas perhatian anda.	Borang Laman Web	Ditolak	14-01-2022 11:51:28		17-01-2022 15:44:25	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Aduan ini ditolak kerana aduan ini telah diterima pada tarikh 10 Januari 2022. Aduan ini dimaklumkan oleh pengadu dalam SISPAAD MDCH. Pihak MDCH telah menyerasah kepada pihak PAIP bagi melaksanakan temporary precautions dengan mengorak dan menutup semula lubang tersebut. Ini adalah berpunca daripada air pelepas bawah perumahan jalan (tua meter) yang menyebabkan berdirinya monlap tersebut. Pihak MDCH akan melaksanakan pembakar semula seperti sediaan selalau mendapat kelulusan peruntukan yang dimohon pada Tahun 2022 yang dijangka pada bulan Mac dengan menggunakan peralatan MDCH. Sekian, Terima Kasih

Bil	Kes Id	Subjek	Bufliran	Sumber	Status Kes	Tarikh Pelanggaran/Pegawai Menerima Kes	Tarikh Pegawai Menerima Kes	Tarikh Telah/Batal	Jenis Maklum Balas	Cawangan	Jabatan	Nota Tefik/Batal
12	MDCAMERON.006 354	PER : PERMOHONAN BANTUAN BAGI PEMILIK YANG INGKAR	Merujuk perkara di atas, pihak kami ingin memohon bantuan dari pihak tuan mengenai pemilik yang Ingkar arahan yang telah diterapkan oleh pihak kami. Di sertakan juga nota pengosongan kawasan koridor di premis Peony Square sebagai rujukan pihak tuan bagi memberi permasalahan pihak kami.	Borang Laman Web	Ditolak	19-07-2022 12:38:39		19-07-2022 13:04:39	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Sukacita dimaklumkan MDCH memohon silaik JMB Peony Square dapat mengemaskakan / mengeluarkan status terbini senara permohonan kelulusan keberangsarannya bersejaya di lajuan kali lama koridor Peony Square terlebih dahulu kepada pihak MDCH supaya tindakan selanjutnya dapat dilaksanakan mengikut undang - undang andia adn. Sekian terima kasih. Surat diliyapkan,
13	MDCAMERON.006 321	TANAH DI TEPI LONGKANG MENJUJU KE TOKONG CINA, CARNATION PARK RUNTUH	Penduduk Tanah Rata En. Choi (No. H/P: 0175122358) ingin mengadu tentang tanah runtuhan kecil di tepi longkang menuju ke Tokong Mun Sow Keng Kiew Ong Tal Tay, Carnation Park, Tanah Rata.	Borang Laman Web	Ditolak	21-02-2022 14:28:31		21-02-2022 15:37:48	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Sabah Sejdiera, Untuk makluman tuan, aduan tersebut adalah di buat baling kuasa MDCH. Mohon pihak tuan memanjangkan aduan ini terus kepada pihak JKR dan JPS CH untuk tindakan selanjutnya. Sekian dimaklumkan, terima kasih.
14	MDCAMERON.005 355	SAMPAH TIDAK BERKUTIP	Menjukuk kepada hel yang di atas, saya ingin memaklumkan bahawa sampah di kawasan Temerloh Desa Corina kerap tidak dikutip oleh pihak yang sepatutnya. Sebelum ini, jasad kutipan adalah pada malam lam ini dia khasila. Tetapi sejak dua bulan ini, ianya tidak lagi mengikut rutin tersebut. Malah, sampah langsung tidak dikutip dan meninggalkan. Saya sudah pun memeklumkan masalah ini kepada pihak tuan sebelum ini namun tidak mendapat sebarang maklum balas. Saya berharap tindakan dari pihak tuan akan menyusul. Terima kasih.	Borang Laman Web	Ditolak	20-07-2022 11:25:43		28-07-2022 11:26:29	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Mohon jasa baik puas untuk turut menghubungi / aduan tersebut ke pihak yang bertanggungjawab ke atas ias sampah tersebut iaitu SwCorp di telan 03-4914535 dan Alam Baru 03-4915761. sekian terima kasih.
15	MDCAMERON.006 358	MEMOHON TUKAR NAMA METER PAIP DAN PEMULANGAN DEPOSIT AIR	Kami Varieti Vita Sdn Bhd, sebagai pemaju kepada projek perumahan Peony Square Cameron Highlands ingin membuat aduan mengenai permohonan kami kepada pihak JNB Peony Square supaya tukarkan nama bil air kepada Badan Pengurusan Bersama (JNB) Peony Square dan memulangkan deposit air kami. Kami telah memohon kerjasama dengan pihak pengurusan Badan Pengurusan Bersama (JNB) Peony Square Cameron Highlands supaya memulangkan deposit air syarikat tetapi tidak mendapat kerjasama daripada pihak pengurusan.	Borang Laman Web	Ditolak	21-07-2022 12:17:51		28-07-2022 14:58:14	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Sabah Sejdiera, Mohon jasa baik tuan untuk mengemaskakan permohonan dokumentasi berkaitan yang selengkapnya kepada pihak MDCH terlebih dahulu supaya pihak MDCH boleh melakukan pamerikasan terlebih dahulu bagi memverifikasi punca dan masalah yang berlaku. Pihak Unit COB MDCH juga bida menarima sebarang salinan surat berbilang isu ini daripada pihak tuan. Sekian terima kasih.

Bil	Kes Id	Subjek	Butiran	Sumber	Status Kes	Tarikh Pelanggan/Pegawai Mendaftarkan Kes	Tarikh Pegawai Menerima Kes	Tarikh Tolak/Batal	Jenis Maklum Balas	Cawangan	Jabatan	Nota Tolak/Batal
16	MDCAMERON.006415	ADUAN BELUM SELESAI	<p>ADUAN SAYA BERTARikh 29/10/2022 DI BAWAH Rujukan MDCAMERON.009369 ADALAH BERKAITAN PADA 30/11/2022 PIHAK TUAN TELAH MEMBALAS DENGAN MENYATAKAN @ADUAN TELAH SELESAI@. BAGAIMANA DI KATAKAN SELAESAI SEDANGKAN TIADA SEBABRANG TINDAKAN DI AMBIL DAN MENGEARAHKAN SAYA BUAT ADUAN KEPADA PIHAK -PIHAK BERKAITAN SEDANGKAN "MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLAND ADALAH TUNGGAK UTAMA YANG MENGURUSMINTADIBI DI BAWAH PEGAWAI DAERAH". CUBA PIHAK TUAN RUJUK SEMULA ADUAN SAYA:- 1. BERKAITAN STRUKTUR TAMBAHAN DI BELAKANG BANGUNAN "APAKAH HASIL TINDAKAN TUAN , SILA KAJI JAWAPAN TUAN "NAMUN SEHINGGA KINI PIHAK JMB BELUM MEMBERI SENARAI YG DI MINTA OLEH MDC? 2. BERKAITAN ADUAN KEDAI DOBI DAN TONG GAS. " PIHAK TUAN ARAHKAN SAYA BUAT ADUAN DENGAN PIHAK SURUHJAYA TENAGA (ENERGY COMISSION) SEPATUTNYA PIHAK MDC YANG MENYALURKAN MAKLUMAT INI KEPADA SURUHJAYA TENAGA DAN DOE. 3. RUMAH DI JADIKAN HOMESTAY, JAWAPAN PIHAK TUAN MDC HENDAK MELESENKEN HOMESTAY, PIHAK TUAN LANGSUNG TIDAK MENYELAMI MASALAH KAMI YANG KEKURANGAN TEMPAT LETAK KERETA, JKA PIHAK TUAN HENDAK MELESENKEN HOMESTAY . TOLONG SEDIAKAN TEMPAT KHAS/BERASINGAN DARI KAWASAN PERUMAHAN AGAR TIDAK MENGANGGU PENDUDUK TETAP. 4. SEPATUTNYA PIHAK TUAN YANG SEPATUTNYA MENYALURKAN SEMUA ADUAN KEPADA PIHAK -PIHAK YANG BERKAITAN DAN LAPOR BALIK, POHON KAJI SEMUA KESEMUA ADUAN SAYA TERIMA KASIH</p>	Borang Laman Web	Dilolos	26-12-2022 22:04:06		29-12-2022 14:48:32	Pertanyaan		Majlis Daerah Cameron Highlands	<p>Salam Sejahtera, Saringan (Tolak) Maklumbalas tuan ditolak kerana pihak tuan telah mengemukakan aduan bagi isu yang sama seperti ID MDCAMERON.006415.</p> <p>Pihak tuan boleh kemukakan aduan semula setelah aduan bagi isu yang sama ditutup. Maklumbalas bagi aduan ID MDCAMERON.006415 juga telah dikemukakan.</p> <p>Pihak tuan dijemput untuk menghadiri Mesyuarat Pengurusan Aduan bagi perbincangan penyelesaian isu-isu aduan di</p>

Bil	Kas Id	Subjek	Butiran	Sumber	Status Kas	Tarikh Pelanggar/Pegawai Mendaftarkan Kas	Tarikh Pegawai Menerima Kas	Tarikh Tolak/Batal	Jenis Maklum Balas	Cawangan	Jabatan	Nota Tolak/Batal	
16	MDCAMERON.006 418	ADUAN BELUM SELESAI	<p>ADUAN SAYA BERTARİIH 28/10/2022 DI BAWAH RUJUKAN MDCAMERON.006369 ADALAH BERKAITAN PADÀ 30/11/2022 PIHAK TUAN TELAH MEMALAS MENGENI MENYATAKAN SADAUN TERHADAP SESAIBI BAGAIMANA DI KATAKAN SELASAI SELESAI TIADA SEBABANG TINDAKAN DI AMBIL DAN MENGEARAHAN SAYA BUAT ADUAN KEPADA PIHAK-PIHAK BERKAITAN SEDANGKAN "MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLAND ADALAH TUNDGAH UTAMA YANG MENGURUSIMINNA DIBIR DI BAWAH PEGAWAI DAERAH CUBA CUBA TUAN RUJU SEMULA ADUAN SAYA". 1. BERKAITAN STRUKTUR TAMBAHAN DI BELAKANG BANGUNAN. "APAKAH HARI INI TINDAKAN TUAN SILA KATA JAWAPAN TUAN NMUNIN SEHINGGA HINI PIHAK JMS BELUM MEMBERI SENARAI YG DI MINTA CLEH MDCM? 2. BERKONTAK ADUAN KEDAI DOBI DAN TONG GAS." PIHAK TUAN ARAHKAN SAYA BUAT ADUAN DENGAN PIHAK SURURNYA TENAGA (ENERGY COMISSION) SEPATUTNYA PIHAK MDCH YANG MENYALURKAN MULUMAT INI KEPADA SURURNYA TENAGA DIA DODI. RUMAH DI JADIKAN HOMESTAY. JAWAPAN PIHAK TUAN MDCH HENDAK MELEBENIKAN HOMESTAY PIHAK TUAN LANGSUNG TIDAK MENYELAKU MASALAH KAMI YANG KEKURANGAN TEMPAT LETAK HERETA, JIKA PIHAK TUAN HENDAK MELESENKEN HOMESTAY, TOLONG SEDIHAN TERPAT KHAS BERASASIGAN DARI KAWASAN PERUMAHAN AGAR TIDAK MENGARSI PENDUDUK TETAPI. 4. SEPATUTNYA PIHAK TUAN YANG SEPATUTNYA MENYALURKAN SEMUA ADUAN KEPADA PIHAK-PIHAK YANG BERKAITAN DAN LAPOR BALIK, POHON KAJI SEMULA KESEMUA ADUAN SAYA TERIMA KASIH</p>	Borang Laman Web	Ditolak	26-12-2022 22:04:08			29-12-2022 14:40:32	Pertanyaan		Majlis Daerah Cameron Highlands	<p>Perumahan Makmur Cameron Jaya, Tanah Rata yang akan diadakan pada ketetapan seperti berikut :</p> <p>TARIKH : 12/01/2023 (Khamis)</p> <p>MASA : 2.30 Petang</p> <p>TEMPAT : Bilik Mesyuarat Nur Ilham, MDCH</p> <p>Mesyuarat tersebut akan turut dihadiri ketua jabatan dan agensi yang terlibat dengan isu aduan tersebut dan kehadiran pihak tuan adalah diwajibkan serta penting kerana aduan ini telah beberapa kali dibangkitkan /berulang.</p> <p>Sekian,</p>

Bil	Kes Id	Subjek	Bufran	Sumber	Status Kes	Tarikh Pelanggan/Pegawai Mendaftarkan Kes	Tarikh Pegawai Menerima Kes	Tarikh Tolak/Batal	Jenis Meklum Balas	Cawangan	Jabatan	Nota Tolak/Batal
16	MDCAMERON.006 418	ADUAN BELUM SELESAI	ADUAN SAYA BERTARIKH 29/10/2022 DI BAWAH RUJUKAN MDCAMERON.006369 ADALAH BERKAITAN PADA 30/11/2022 PIHAK TUAN TELAH MEMBALAS DENGAN MENYATAKAN @ADUAN TELAH SELESAI. BAGAIMANA DI KATAKAN SELAESAI SEDANGKAN TIADA SEBARANG TINDAKAN DI AMBIL DAN MENGARAHKAN SAYA BUAT ADUAN KEPADA PIHAK-PIHAK BERKAITAN SEDANGKAN "MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLAND ADALAH TUNGGAK UTAMA YANG MENGURUS/MENTADBIR DI BAWAH PEGAWAI DAERAH". CUBA PIHAK TUAN RUIJUK SEMULA ADUAN SAYA:- 1. BERKAITAN STRUKTUR TAMBAHAN DI BELAKANG BANGUNAN . "APAKAH HASIL TINDAKAN TUAN , SILA KAJI JAWAPAN TUAN "NAMUN SEHINGGA KINI PIHAK JMB BELUM MEMBERI SENARAI YG DI NINTA OLEH MDCH?? 2. BERKAITAN ADUAN KEDAI DOBE DAN TONG GAS ." PIHAK TUAN ARAHKAN SAYA BUAT ADUAN DENGAN PIHAK SURUHJAYA TENAGA (ENERGY COMISSION) SEPATUTNYA PIHAK MDCH YANG MENYALURKAN MAKLUMAT INI KEPADA SURUHJAYA TENAGA DAN DOE. 3. RUMAH DI JADIKAN HOMESTAY, JAWAPAN PIHAK TUAN MDCH HENDAK MELESENKEN HOMESTAY, PIHAK TUAN LANGSUNG TIDAK MENYELAMAI MASALAH KAMI YANG KEKURANGAN TEMPAT LETAK KERETA, JIKA PIHAK TUAN HENDAK MELESENKEN HOMESTAY . TOLONG SEDIAKAN TEMPAT KHAS/BERASINGAN DARI KAWASAN PERUMAHAN AGAR TIDAK MENGANGGU PENDUDUK TETAP. 4. SEPATUTNYA PIHAK TUAN YANG SEPATUTNYA MENYALURKAN SEMUA ADUAN KEPADA PIHAK-PIHAK YANG BERKAITAN DAN LAPOR BALIK, POHON KAJI SEMULA KESEMUA ADUAN SAYA TERIMA KASIH	Borang Laman Web	Ditolak	28-12-2022 22:04:08		28-12-2022 14:40:32	Perintisan		Majlis Daerah Cameron Highlands	terima kasih.
17	MDCAMERON.006 327	SHOP AFFECTED BY LEAKAGE	My shop is located at B5-1-3, Jalan PMCJ 7, Jalan Tengkolok, Temer Rahai, 39000 Cameron Highlands, Pahang. It has many leaking spot which is from the apartment above. The apartment is MDCH's property. full address is B5-1-3, Jalan PMCJ 7, Jalan Tengkolok, Temer Rahai, 39000 Cameron Highlands, Pahang.	Borang Laman Web	Ditolak	25-03-2022 22:36:03		31-03-2022 14:09:58	Aduan		Majlis Daerah Cameron Highlands	Salam Sejahtera, Unit COE MDCH telah menghubungi JMB PMCJ Temer Rahai (Pt. Devl) dan pihak JMB akan menyatakan kesan terus aduan bersama dengan pihak tuan. Pihak JMB akan keluaran Borang 28 dan tentukan pihak manapun yang akan bertanggungjawab membaki kerrosakan / kebocoran tersebut. Oleh itu pihak tuan disarankan untuk turut ke Pejabat JMB PMCJ Temer Rahai untuk meryolesakan aduan tuan. Sekian larima kasih.

STATISTIK MENGIKUT KATEGORI

TARIKH PEGAWAI MENERIMA KES PADA : 01/01/2022 00:00:00 SEHINGGA 31/12/2022 23:59:59
ORGANISASI (MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS)

* Aduan yang diterima berkemungkinan melibatkan lebih daripada satu Agensi/Jabatan atau Kategori

Bil	Butiran	* Aduan		Dalam Tindakan		Selesai		Selesai Dalam Tempoh 15 Hari	
		Aduan	%	Dalam Tindakan	%	Selesai	%	Selesai	%
1	TADBIR URUS	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2	PERMOHONAN ATAU CADANGAN	39	18.06	0	0.00	39	100.00	13	33.33
3	PIHAK BERKUASA TEMPATAN	177	81.94	12	6.78	165	93.22	86	52.12
	Jumlah :	216	100.00	12	5.56	204	94.44	99	48.53

ADUAN MENGIKUT KATEGORI (01/01/2022 – 31/12/2022)

BIL	BUTIRAN	ADUAN		DALAM TINDAKAN		SELESAI		SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI	
		ADUAN	%	DALAM TINDAKAN	%	SELESAI	%	SELESAI	%
1	POKOK	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
2	BENCANA ALAM	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
3	HARTA PBT	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
4	IKLAN	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
5	PENCEMARAN	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
6	PONDOK / STESEN BAS / TEKSI	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
7	PENGURUSAN STADIUM / PUSAT AKUATIK	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
8	LESEN PERNIAGAAN	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
9	PUSAT KECANTIKAN DAN KESIHATAN	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
10	CYBERCAFE	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
11	HOTEL BAJET / HOMESTAY	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
12	PUSAT HIBURAN	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
13	ZOO	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
14	PANTAI	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
15	KUBUR	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00
16	BIL CUKAI TAKSIRAN	1	0.56	-	0.00	1	100.00	1	100.00
17	LAMPU	2	1.13	-	0.00	2	100.00	-	0.00
18	TAMAN PERMAINAN/ TAMAN RIADAH / TAMAN TASIK / DATARAN	2	1.13	-	0.00	2	100.00	-	0.00
19	KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN	2	1.13	-	0.00	2	100.00	2	100.00
20	PENJAJA	4	2.26	-	0.00	4	100.00	2	50.00

ADUAN MENGIKUT KATEGORI (01/01/2022 – 31/12/2022)

BIL	BUTIRAN	ADUAN		DALAM TINDAKAN		SELESAI		SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI	
		ADUAN	%	DALAM TINDAKAN	%	SELESAI	%	SELESAI	%
21	PERUMAHAN	4	2.26	4	100.00	-	0.00	-	0.00
22	PROJEK / TAPAK BINAAN	4	2.26	-	0.00	4	100.00	-	0.00
23	PENGUATKUASAAN	4	2.26	-	0.00	4	100.00	4	100.00
24	TEMPAT LETAK KENDERAAN / PARKIR	6	3.39	-	0.00	6	100.00	2	33.33
25	KEJIRANAN	7	3.95	-	0.00	7	100.00	2	28.57
26	JALAN	8	0.00	2	25.00	6	75.00	4	66.67
27	BANGUNAN	12	6.78	6	50.00	6	50.00	2	33.33
28	PEMBERSIHAN AWAM	14	7.91	-	0.00	14	100.00	10	71.43
29	HALANGAN AWAM	39	22.03	-	0.00	39	100.00	27	69.23
30	HAIWAN / SERANGGAN	68	38.42	-	0.00	68	100.00	30	44.12
JUMLAH		177	100.00	12	6.78	165	93.22	86	52.12

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

CEMERLANG



BAIK



MEMUASKAN



KURANG MEMUASKAN



TIDAK MEMUASKAN



STATISTIK KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT BULAN

BIL	BULAN	SELESAI	TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	BAIK	CEMERLANG	TIDAK MEMBERI MARKAH
1	JANUARI	18	-	-	-	-	18	-
2	FEBRUARI	4	-	-	-	-	4	-
3	MAC	18	-	-	-	-	16	2
4	APRIL	14	-	-	-	-	14	-
5	MEI	9	-	-	-	-	9	-
6	JUN	20	-	-	-	-	18	2
7	JULAI	16	-	-	-	-	16	-
8	OGOS	16	-	-	-	-	16	-
9	SEPTEMBER	6	-	-	-	-	6	-
10	OKTOBER	29	-	-	-	-	23	6
11	NOVEMBER	24	-	-	-	-	22	2
12	DISEMBER	15	-	-	-	-	15	-
JUMLAH		189	-	-	-	-	177	12

STATISTIK KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT JABATAN

BIL	JABATAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGL	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
1	MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
2	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	2	2	3	4	3	★3(1)	1	4	2	★5(1)	★6(1)	3	41
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
4	JABATAN KEJURUTERAAN & KEMUDAHAN AWAM	4	-	★4(1)	2	1	4	6	2	2	3	3	4	36
5	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	10	2	★8(1)	7	5	★10(1)	8	8	2	★11(3)	★11(1)	7	95
6	UNIT PENGUATKUASAAN	2	-	1	1	-	1	1	2	-	★3(2)	2	-	15
JUMLAH		18	4	18	14	9	20	16	16	6	29	24	15	189

★ TIDAK MEMBERI MARKAH

STATISTIK KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT JABATAN

TARIKH PEGAWAI MENERIMA KES PADA : 01/06/2022 00:00:00 SEHINGGA 30/06/2022 23:59:59
ORGANISASI (MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS)

* Aduan : Aduan yang diterima berkenaan melibatkan lebih daripada satu Agensi/Jabatan.

BIL	Jabatan	Selosai	Tidak Memuaskan		Kurang Memuaskan		Memuaskan		Baik		Cemerlang		Jumlah
1	Unit Teknologi Maklumat MD Cameron Highlands	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
2	Jabatan Landskap MD Cameron Highlands	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
3	Jabatan Kesihatan Awam & Perkhidmatan Perbandaran MD Cameron Highlands	4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	3
4	Jabatan Khidmat Pengurusan / Penguatkuasa MD Cameron Highlands	1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	1
5	Jabatan Kejuruteraan & Kawalan Bangunan MD Cameron Highlands	4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	4
6	Jabatan Perancangan MD Cameron Highlands	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
7	Unit Audit Dalam MD Cameron Highlands	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0