



PEMBENTANGAN LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2022

MESYUARAT PENGURUSAN KALI KETIGA TAHUN 2023

TARIKH : 29.03.2023 (RABU)

MASA : 9.00 PAGI

TEMPAT : BILIK MESYUARAT NUR ILHAM MDCH

PUNCA KUASA

DIWUJUDKAN SEBAGAI SATU JAMINAN BERTULIS BERKAITAN DENGAN TAHAP PERKHIDMATAN , MENINGKATKAN PRODUKTIVITI DAN KUALITI KAKITANGAN BAGI MENEPATI KEHENDAK PELANGGAN TERMASUK STAKEHOLDER

PEKELILING PERKHIDMATAN SUMBER MANUSIA
PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGURUSAN PEJABAT
BAHAGIAN IV – PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN (PIAGAM PELANGGAN)

SALAH SATU DARIPADA INDIKATOR STAR RATING DIBAWAH PENGURUSAN PELANGGAN - PERKHIDMATAN BARISAN HADAPAN (FRONTLINE) NO BIL 194 :-

- PENILAIAN PRESTASI PERKHIDMATAN (MEKANISME PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
- PERLU DIBENTANGKAN LAPORAN PENCAPAIAN DALAM MESYUARAT PENGURUSAN ATAU JAWATANKUASA YANG BERKAITAN / DIMUAT NAIK DALAM LAMAN SESAWANG 2 KALI SETAHUN (MESYUARAT PENGURUSAN DAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN)

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN						
	1.1	ME MASTI KAN PROSES PER MOHONAN JAWATAN DIAMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH 6 BULAN	1	100.00%	-	-	TEMUDUGA KERANI TAPAK (COW) KHIDMAT SINGKAT TARIKH IKLAN : 30.05.2022 TARIKH TUTUP IKLAN : 07.06.2022 TARIKH TEMUDUGA : 07.06.2022 TEMPOH MASA : 9 HARI
	1.2	ME MASTI KAN PENYAMPAIAN KEPUTUSAN PPSM DILAKUKAN PADA MINGGU PERTAMA ATAU KEDUA BULAN APRIL SETIAP BULAN	1	100.00%	-	-	PPSM TELAH DIADAKAN PADA 27.01.2022
	1.3	ME MASTI KAN SEKURANG— KURANGNYA 85 % DARI PADA JUMLAH KAKITANGAN MENGHADIRI KURSUS SELAMA 5 HARI SETAHUN	140	95.00%			KAKITANGAN TETAP : 101 ORANG 1 HARI = 1 SEORANG 3 HARI = 2 ORANG 4 HARI = 3 ORANG KAKITANGAN KONTRAK : 39 ORANG 4 HARI = 1 SEORANG
JUMLAH KESELURUHAN				98.33%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
2	JABATAN PERBENDAHARAAN						
	2.1	BAYARAN KEPADA PEMBEKAL D LAKSANAKAN DALAM TEMPOH 7 HAR DAR PADA DOKUMEN LENGKAP D TER MA DENGAN SYARAT SEK RANYA ALIRAN TUNAI MENCUKUPI	1412	100.00%	-	-	
	2.2	BIL CUKAI TAKSI RAN BERKOMPUTER SELESA D CETAK SEBELUM ATAU PADA 7 JANUAR / JULAI SETIAP TAHUN	14,525	100.00%	-	-	
	2.3	NOTI S E BERKOMPUTER SELESA D CETAK SEBELUM ATAU PADA SETI AP 7 MAC DAN 7 SEPTEMBER PADA SETI AP TAHUN	9,315	100.00%	-	-	
	2.4	TUNGGAKAN CUKAI TAKSI RAN TERKUMPUL D KUTI P TI DAK KURANG DAR PADA 50% PADA 31 DISEMBER THAN SEMASA	1,266,719.99	100.00%	-	-	JUMLAH KUTI PA SEBANYAK RM 1,266,719.99 PENCAPIAN SEBANYAK 61.22%.
	2.5	MEMASTI KAN PROSES S TAAN D LAKUKAN DALAM TEMPOH 2 MINGGU SELEPAS WARAN DIKELUARKAN	1	100.00%	-	-	TELAH MENJALANKAN OPERASI SITAAN PADA 28.12.2022 DI KAWASAN TANAH RATA , PRIMA TANAH RATA
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA						
	3.1	MEMASTIKAN SETIAP TUNTUTAN SUMBANGAN MEMBANTU KADAR NEGERI DILAKUKAN SEBELUM ATAU 30 APRIL SETIAP TAHUN ; DAN	1	100.00%	-	-	SUMBANGAN MEMBANTU KADAR NEGERI SETAHUN SEKALI :- ➤ TELAH DITERIMA PADA : 20.04.2022
		MEMASTIKAN SETIAP TUNTUTAN SUMBANGAN MEMBANTU KADAR PERSEKUTUAN DILAKUKAN SEBELUM TAMAT TEMPOH IAITU PADA 31 JANUAR SETIAP TAHUN	1				SUMBANGAN MEMBANTU KADAR PERSEKUTUAN SETAHUN SEKALI :- ➤ TELAH TERIMA PADA : 01.03.2022
	3.2	MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN BANTAHAN DALAM TEMPOH 7 HARI SELEPAS KEPUTUSAN MESYUARAT DISAHKAN	-	-	-	-	BERGANTUNG KEPADA PERMOHONAN
	3.3	MEMASTIKAN SETIAP PERMOHONAN SEWA BANGUNAN LENGKAP DIPROSES DALAM TEMPOH 60 HARI (WAKTU BEKERJA) BERMULA TARIKH IKLAN DITUTUP SEHINGGA TARIKH TEMUDUGA DIADAKAN	2	66.67%	1	33.33%	IKLAN SEWA BANGUNAN :- 1. TARIKH IKLAN DIKELUARKAN = 14.02.2022 TARIKH TUTUP IKLAN = 03.03.2022 TARIKH TEMUDUGA = 12.05.2022 TEMPOH MASA : 48 HARI 2. TARIKH IKLAN DIKELUARKAN = 26.05.2022 TARIKH TUTUP IKLAN = 15.06.2022 TARIKH TEMUDUGA = 25.07.2022 TEMPOH MASA : 28 HARI 3. TARIKH IKLAN DIKELUARKAN = 25.05.2022 TARIKH TUTUP IKLAN = 15.06.2022 TARIKH TEMUDUGA = 23.09.2022 TEMPOH MASA : 70 HARI
JUMLAH KESELURUHAN				83.34%		16.66%	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM						
	4.1	MENGURUSKAN DAN MENYELARAS PERLAKSANAAN PROJEK- PROJEK MDCH DENGAN MEMASTIKAN SEGALA ASPEK DAN KEHENDAK MDCH D PATUH PEMBORONG YANG D LANTIK SUPAYA SAP PADA TEMPOH YANG D TETAPKAN SEH NGGA MENCA PAI 90 % DARI PADA KESELURUHAN PENCA PAI AN PRESTASI PROJEK	8	100.00%			
	4.2	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH JALAN DAN PARTI SERTA PERMIT D BER KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC					
	4.3	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH D BER KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	3	100.00%			
	4.4	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN JALAN DAN PERPARITAN D BER KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	5	100.00%			
	4.3	MEMASTIKAN SETIAP ADUAN DAPAT D BER KAN MAKLUMBALAS MELALU SASATAN DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	23	100.00%			
				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
5	JABATAN PERANCANGAN						
	5.1	MENGEMUKAKAN MAKLUMBALAS DAN ULASAN TEKNIKAL DALAM TEMPOH 14 HARI DARIPADA TARikh PENGHANTARAN SURAT BAGI MANA-MANA PERMOHONAN BERKAITAN HAL-HAL TANAH (LAND MATTERS). PEMAJUAN RIZIKAL DAN HAL-HAL ALAM SEKITAR (ENVIRONMENTAL MATTERS) KEPADA JABATAN/ AGENSI TEKNIKAL TERMASUK UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC) BAGI MANA YANG BERKAITAN	75	100.00%	-	-	
	5.2	MEMBERI DAN MENGELUARKAN KELULUSAN AKHIR ATAU MAKLUMAN TERPERINCI PENOLAKAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 21 HARI KEPADA PEMOHON DARIPADA TARikh PENGHANTARAN SURAT MAKLUMAN KEPUTUSAN AKHIR MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT (MPS) DARIPADA UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	7	100.00%	-	-	
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
6	JABATAN LANDSKAP						
	6.1	MEMASTIKAN ADUAN DITERIMA DAN DIBALAS DALAM TEMPOH 5 HARI	2	100.00%	-	-	JANUARI- JUN = 2 ADUAN JULAI- DISEMBER = 0 ADUAN
	6.2	MEMASTIKAN TEMPAHAN HIASAN DISAPKAN 1 HARI SEBELUM PENGGUNAAN DAN MEMENUH KEHENDAK PELANGGAN	4	100.00%	-	-	JANUARI- JUN = 2 TEMPAHAN DITERIMA JULAI- DISEMBER = 2 TEMPAHAN DITERIMA
	6.3	MENGELUARKAN KEPUTUSAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 5 HARI	2	100.00%	-	-	JANUARI- JUN = 1 KEPUTUSAN DIKELUARKAN JULAI- DISEMBER = 1 KEPUTUSAN DIKELUARKAN
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANSARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN						
	7.1	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PREM S PERN AGAAN BER S KO YANG LENGKAP DALAM TEMPOH 30 HARI WAKTU BEKERJA	106	100.00%	-	-	
	7.2	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PREM S PERN AGAAN YANG TIDAK BER S KO YANG LENGKAP DALAM TEMPOH 1 HARI WAKTU BEKERJA	136	100.00%	-	-	
	7.3	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN I KLAN DALAM TEMPOH 1 JAM BEKERJA (BANNER DAN BUNTING)	300	100.00%	-	-	
	7.4	MEMASTI KAN SETI AP PERMOHONAN SEWA PERALATAN D BER MAKLUMBALAS DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	161	100.00%	-	-	
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%	-	-	

PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
8	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)						
	8.1	MEMASTI KAN SETI AP PERMOHONAN YANG TERI MA 100 % D PROSES DAN D AMBIL TI NDAKAN SEKURANG- KURANGNYA 95 % D SELESAI KAN MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN (OSC)	436	100.00%	-	-	
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%	-	-	

BIL	PERKARA	JUMLAH TAHUN 2021	PERATUS TAHUN 2021	JUMLAH TAHUN 2022 (JAN- DIS)	PERATUS TAHUN 2022
1	JUMLAH PERMOHONAN PELAN PEMBANGUNAN YANG DITERIMA	366	100%	436	100%
2	PERMOHONAN PELAN PEMBANGUNAN YANG SELESAI	366	100%	436	100%
3	PERMOHONAN PELAN PEMBANGUNAN DALAM PROSES	-	-	-	-
4	PATUH PIAGAM PELANGGAN	365	99.72%	4.36	100%
5	LEWAT PIAGAM PELANGGAN	1	0.28%	-	-

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)						
	9.1	MEMASTIKAN PENGELUARAN SJIL PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA (JMB) DALAM TEMPOH 15 HARI WAKTU BEKERJA SELEPAS SEGALA DOKUMEN DAN SENARAI SEMAK LENGKAP DITERIMA DAN SJIL TELAH DITANDATANGAN OLEH PESURUHJAYA BANGUNAN	3	100.00%	-	-	➤ 3 SKIM TELAH MENUBUHKAN JMB :- ❖ CAKTUS APARTMENT - 24.02.2022 ❖ CAMERON CENTRUM- 19.09.2022 ❖ STAR REGENCY- 26.11.2022
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
10	UNIT UNDANG- UNDANG						
	10.1	SETI AP PERMOHONAN BERTULI S NASI HAT PERUNDANGAN YANG DTER MA AKAN D AMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	5	100.00%	-	-	JANUARI- JUN = 4 PERMOHONAN JULAI- DISEMBRE = 1 PERMOHONAN
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
11	UNIT AUDIT DALAM						
	11.1	MEMASTIKAN RANCANGAN TAHUNAN AUDIT DALAM HENDAKLAH D KEMUKAKAN SELEWAT- LEWATNYA PADA 31 JANUARI TAHUN SEMASA	1	100.00%	-	-	➤ RANCANGAN AUDIT TAHUNAN BAGI TAHUN 2021 TELAH DILULUSKAN DI DALAM MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM KALI KE 4 / 2021 PADA 30.12.2020. ➤ RANCANGAN AUDIT TAHUNAN BAGI TAHUN 2022 TELAH DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT KALI KE 4/2022 PADA 23.12.2022
	11.2	LAPORAN TAHUNAN AUDIT DALAM HENDAKLAH D KEMUKAKAN SELEWAT- LEWATNYA PADA 31 MAC TAHUN BERIKUTNYA	1	100.00%	-	-	➤ LAPORAN TAHUNAN AUDIT DALAM TELAH DISAHKAN PADA 24.12.2021 ➤ LAPORAN TAHUNAN AUDIT TELAH DIPERAKUKAN PADA 23.12.2022
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	BULAN DIRANCANG	TARIKH PELAKSANAAN
1	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	JANUARI	08.03.2022
2	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM KALI 1 / 2022	FEBRUARI	18.03.2022
3	UNIT OSC	MAC	06.10.2022
4	PEMERIKSAAN MENGEJUT KALI 1 / 2022	APRIL	18.05.2022
5	PERSEDIAAN PENGAUDITAN SISTEM PENARAFAN BINTANG PBT 2022– 16.06.2021	MEI & JUN	15.08.2022
6	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM KALI 2/2022	JULAI	28.07.2022
7	JABATAN PERBENDAHARAAN (PENGURUSAN ASET DAN STOR)	OGOS	03– 05.10.2022
8	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM KALI 3/2022	SEPTEMBER	27.10.2022
9	PEMERIKSAAN MENGEJUT KALI 2/ 2022	OKTOBER	08.11.2022
10	JABATAN PERANCANGAN	NOVEMBER	DIGUGURKAN
11	MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM KALI 4/2022	DISEMBER	23.12.2022
12	LAPORAN TAHUNAN AUDIT	DISEMBER	23.12.2022

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT						
	12.1	MEMASTIKAN DESKTOP DAN LAPTOP MDCH DI SELENGGARA SEKURANG- KURANGNYA 2 KALI SETAHUN (JAN- JUN & JUL- DIS)	118	100.00%			JUMLAH KESELURUHAN = 118 BUAH DESKTOP = 101 BUAH LAPTOP = 17 BUAH
	12.2	MEMASTIKAN ADUAN KEROSAKAN KOMPUTER DI KENALPASTI DALAM TEMPOH 1 HAR WAKTU BEKERJA DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	45	100.00%			JUMLAH TERIMAAN ADUAN BAGI BULAN :- JAN- JUN = 24 JUL- DIS = 21
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT						
	13.1	MEMASTI KAN KEPUASAN PELANGGAN TERCAPI SEKURANG- KURANGNYA 80% BAGI SETIAP BULAN	12 BULAN	100.00%	-	-	KESELURUHAN PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022 ADALAH 94.10 % MELEBIHI SASARAN YANG DIPERLUKAN IAITU 80%
	13.2	MEMASTI KAN ADUAN PELANGGAN DIBERI MAKLUMBALAS DALAM TEMPOH 7 HAR BEKERJA DARI TARIKH ADUAN DITERIMA (SISPA)	100	100.00%	-	-	
JUMLAH KESELURUHAN				100.00%			

BULAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	PENCAPAIAN SETAHUN
PERATUSAN	90.48%	95.22%	88.94%	92.14%	91.20%	87.50%	92.04%	96.16%	100.00%	97.70%	97.75%	100.00%	94.10%

STATISTIK TEMPOH KADAR SURAT AKUAN TERIMA

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

Butiran	Tiada SAT	0-1	2-3	4-6	7-9	10-12	>12
Surat Akuan Terima (Tempoh Semasa)	0	100	0	0	0	0	0
Surat Akuan Terima (Tempoh Kumulatif)	0	100	100	100	100	100	100

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
14	UNIT PENGUATKUASA						
	14.1	MELAKSANAKAN SERTA MENGUATKUASAKAN UNDANG-UNDANG SERTA PERATURAN YANG DIGUNAKAN MDCH DAN MEMASTIKAN SEKURANG-KURANGNYA 60% KOMPAUN D JELASKAN DALAM TEMPOH 1 TAHUN SERTA KUTIPAN KOMPAUN HENDAKLAH BERDASARKAN KEPADA ANGGARAN TAHUNAN	175,275.00	116.85%			ANGGARAN TAHUNAN TAHUN 2022 ADALAH RM 150,000.00 , MANAKALA KUTIPAN PADA TAHUN 2022 ADALAH SEBANYAK RM 175,275.00 BAGI TAHUN 2023 PIAGAM PELANGGAN BAGI UPK AKAN DIPINDA MELAKSANAKAN SERTA MENGUATKUASAKAN UNDANG-UNDANG SERTA PERATURAN YANG DIGUNAKAN MDCH DAN MEMASTIKAN 100% KOMPAUN D JELASKAN DALAM TEMPOH 1 TAHUN SERTA KUTIPAN KOMPAUN HENDAKLAH BERDASARKAN KEPADA ANGGARAN TAHUNAN
JUMLAH KESELURUHAN				116.85			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA						
	15.1	BAGI MENGUKUHKAN PENGURUSAN KAWALAN TRAFIK DAN PEMATUHAN PARKIR AGAR LEBIH EFEKTIF DAN BERSISTEMATIK, SETIAP PEGAWAI AKAN MELAKSANAKAN PEMANTAUAN DENGAN LEBIH SENSITIF DAN MENSASARKAN PENGELUARAN SEBANYAK 14,400 KOMPAUN DALAM TEMPOH SETAHUN KEPADA PENGGUNA YANG TIDAK MENJELASKAN CAJ PARKIR	15,146	100 %	-	-	PIAGAM PELANGGAN TELAH DITUKARKAN :- MENGELUARKAN KOMPAUN TEMPAT LETAK KERETA SEKURANG- KURANGNYA 120 KEPING SEORANG BAGI SETIAP KAKITANGAN DALAM SEBULAN
JUMLAH KESELURUHAN				100 %			

UNIT TEMPAT LETAK KERETA

OBJEKTIF KUALITI

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 120 Kompaun Dalam Tempoh Sebulan Kepada Pengguna Yang Tidak Menjelaskan Caj Parkir

NAMA	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
JOHAN BIN BAH JEH	132	125	165	121	130	248	185	113	133	137	155	144	1788
MUHAMAD NOR IZWAN BIN NOR ZAHIDAN	129	129	122	124	126	120	122	122	133	125	120	129	1501
MOHAMAD ASRAF BIN MOHD NASRI	252	151	172	191	149	121	184	104	134	120	120	134	1832
MUHAMMAD NOOR IZWAN BIN HARIS FADILLAH	236	125	129	200	124	173	136	62	205	141	121	121	1773
MUHAMMAD SHAFIQ BIN MOKHTAR	120	142	122	121	125	121	122	120	126	122	120	122	1483
MURSYID BIN HASAN	130	125	25	123	65	138	126	137	136	127	130	129	1391
YUSRI AFIF B MAHABU	123	49	120	125	122	13							552
MUSFIRATUL NAZAHIAH BT ABD HAMID	65	25	55	128	121	54	63	0	0	0	0	0	511
WAN FIZANI BT WAN SHOHAIMI	0	0	13	74	68	106							261
NURUL AMYLIA NAZIRAH BT MOHAMAD LOAN	0	0	40	37	27	80	1	0	0	0	0	0	185
NURULNAJA BT AMBILAN	0	0	42	52	83	83	19	0	0	0	0	0	279
MOHD RISDZUDIN BIN MOHD ARISUN	0	0	0	0	0	139	126	121	151	133	121	122	913
DINESH A/L MANIMARAN	0	0	0	0	0	138	146	124	121	121	122	124	896
AIZATIL AMRI BIN SAMSUDIN	0	0	0	0	0	130	116	123	123	121	120	123	856
MEOR HAIZAL AMRI BIN SUHAIMI	0	0	0	0	0	127	167	122	129	130	127	123	925
JUMLAH KOMPAUN YANG DIKELUARKAN	1187	871	1005	1296	1140	1791	1513	1148	1391	1277	1256	1271	15146
JUMLAH KESELURUHAN	5499					9647							15146

NOTA:-

JANUARI HINGGA MEI 2022 :-

Hanya 7 orang kakitangan yang mengeluarkan kompaun secara sepenuh masa

4 orang kakitangan bertugas di pejabat secara bergilir dan tidak sepenuh masa mengeluarkan kompaun

7 orang x 120 kompaun x 5 bulan = 4200

JUN HINGGA DISEMBER 2022 :-

hanya 10 orang kakitangan yang mengeluarkan kompaun secara sepenuh masa.

3 orang kakitangan bertugas di pejabat secara bergilir dan tidak sepenuh masa mengeluarkan kompaun.

10 orang x 120 kompaun x 7 bulan = 8400

SASARAN PENGELUARAN KOMPAUN BAGI TAHUN 2022

7 ORANG X 120 KOMPAUN X 5 BULAN = 4200 KOMPAUN

10 ORANG X 120 KOMPAUN X 7 BULAN = 8400 KOMPAUN

JUMLAH SASARAN = 12,600 KOMPAUN

PENGELUARAN SEBENAR = 15,146 KOMPAUN

120.20%

PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH JAN - DIS	KETERANGAN			
			JUMLAH	%	JUMLAH	%					
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN										
	16.1	MEMASTI KAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN D I BER KAN DALAM TEMPOH 14 HAR I DAR TAR KH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	75	90.00%	9	10.00%	84				
	16.2	MEMASTI KAN KELULUSAN PELAN TAMBAHAN DAN UBAHSUA I D I BER KAN DALAM TEMPOH 14 HAR I DAR I TAR KH PENERI MAAN SURAT UN T PUSAT SETEMPAT (OSC)	32	100.00%	-	-	32				
	16.3	MEMASTI KAN KELULUSAN PERM T D I BER KAN DALAM TEMPOH 5 HAR I DAR TAR KH PENERI MAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)									
	16.4	PERMIT KERJA KECIL	187	80.00%	12	20.00%	199				
	16.5	PERMIT SEMENTARA	21	98.00%	6	2%	27				
	16.5	MEMASTI KAN SETI AP ADUAN DAPAT D I BER KAN MAKLUMBALAS MELALU SIASATAN DALAM TEMPOH 5 HAR I BEKERJA	19	100.00%	-	-	19				
	JUMLAH KESELURUHAN			93.60%	-	6.40%	-				

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT (PERBANDINGAN TAHUN)				
		2020	2021	2022	PERBANDINGAN
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	100.00%	85.75%	98.22%	↓↑
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100.00%	98.66%	83.34%	↑↓
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	95.83%	100.00%	100.00%	↑
5	JABATAN PERANCANGAN	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
6	JABATAN LANDSKAP	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
8	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	100.00%	99.47%	100.00%	↑
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
10	UNIT UNDANG- UNDANG	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
11	UNIT AUDIT DALAM	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	100.00%	100.00%	100.00 %	KEKAL
14	UNIT PENGUATKUASA	100.00%	100.00%	116.85%	↑
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	-	72.12%	100.00%	↑
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	-	100.00%	93.60%	↓
JUMLAH PERATUSAN PENCAPAIAN		99.70%	97.25	98.83%	

INTERPRETASI POIN INDEKS

TAHAP PENGAMALAN NILAI ADALAH BERDASARKAN POIN DOMMAIN DAN INDEKS KOMPOSIT NILAI SEPerti JADUAL

TAHAP PENGAMALAN INDEKS (1-100)	INTERPRETASI
CEMERLANG DAN PERLU DIKALKAN (≥ 90)	➤ BERUPAYA MENINGKATKAN TAHAP PERKHIDMATAN,PRODUKTIVITI DAN KUALITI ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM. ➤ BOLEH MENETAPKAN NORMA MASA DAN STANDARD KUALITI BAGI KELUARAN ATAU PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN ➤ BOLEH DIJADIKAN PENANDA ARAS BAGI JABATAN / BAHAGIAN / UNIT YANG LAIN
BOLEH DITERIMA DENGAN MENERUSKAN USAHA PENINGKATAN (80- 89)	➤ WARGA KERJA MEMPUNYAI KESEDARAN BAGI MENERUSKAN USAHA PENINGKATAN ➤ PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN PERLU DITAMBAH BAIK
PERLU PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN (60- 79)	➤ WARGA KERJA MEMPUNYAI KESEDARAN TETAPI KURANG FOKUS UNTUK MENCAPAINYA
SANGAT PERLU PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN (≤ 59)	➤ WARGA KERJA KURANG MEMBUDAYAKAN PIAGAM PELANGGAN DAN KERJA- KERJA HARIAN ➤ TINDAKAN SEGERA PERLU DIAMBIL UNTUK MENINGKATKAN KESEDARAN ➤ PERLU DIRANCANG DAN DISUSUN SEMULA DENGAN KAEDAH ATAU PENDEKATAN YANG LEBIH BERKESAN ➤ INTERVENSI PIAGAM PELANGGAN MESTI DIBANGUNKAN BERDASARKAN KERJA YANG SEDANG DILAKUKAN

PENAMBAHBAIKAN DALAM PIAGAM PELANGGAN

BIL	LAMA	BARU	SEBAB PERTUKARAN
1	MEMASTIKAN SETIAP PERMOHONAN SEWA BANGUNAN LENGKAP DIPROSES DALAM TEMPOH 30 HARI SEHINGGA TARIKH TEMUDUGA DIADAKAN	MEMASTIKAN SETIAP PERMOHONAN SEWA BANGUNAN LENGKAP DIPROSES DALAM TEMPOH 60 HARI (WAKTU BEKERJA) BERMULA TARIKH IKLAN DITUTUP SEHINGGA TARIKH TEMUDUGA DIADAKAN	TEMPOH PIAGAM LAMA SUKAR UNTUK DIPATUHI KERANA KEKANGAN MASA AHLI – AHLI AJK YANG TERLIBAT
2	MENGELUARKAN KOMPAUN TEMPAT LETAK KERETA SEKURANG – KURANGNYA 120 KEPING SEORANG BAGI SETIAP KAKITANGAN DALAM SEBULAN	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 MENJELASKAN CAJ PARKIR	PIAGAM LAMA KUTIPAN MENGIKUT INDIVIDU , MEMANDANGKAN PIAGAM PELANGGAN MERUJUK KEPADA KESELURUHAN UNIT BERKAITAN , LEBIH SESUAI HANYA DIKIRA KUTIPAN KESELURUHAN DALAM SETAHUN .
3	MEMASTIKAN KELULUSAN PERMIT DIBERIKAN DALAM TEMPOH 5 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	➤ MEMASTIKAN KELULUSAN PERMIT KECIL DIBERIKAN DALAM TEMPOH 5 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC) ➤ MEMASTIKAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA DIBERIKAN DALAM TEMPOH 5 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	UNTUK MENUNJUKKAN JUMLAH KELULUSAN YANG DITERIMA DENGAN JELAS DIANTARA PERMIT KECIL DAN PERMIT SEMENTARA
4	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN , KERJA TANAH , JALAN DAN PARIT SERTA PERMIT DIBERI KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	➤ MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH DIBERI KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC ➤ MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN JALAN DAN PERPARITAN DIBERI KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	PIAGAM ASAL TELAH DIPECAHKAN DIANTARA KERJA-KERJA JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM DENGAN BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN