



# **PEMBENTANGAN LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN KPI TAHUN 2023**

**MESYUARAT PENYELARASAN KUALITI DAN ANUGERAH-ANUGERAH MDCH**

**TARIKH : 02 APRIL 2024 ( SELASA )**

**MASA : 2.30 PETANG**

**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 STAHEHOLDER

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 KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1	<b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
	1.1	MEMASTIKAN PROSES PERMOHONAN JAWATAN DIAMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH 6 BULAN	-	-	-	-	TIADA PROSES PENGAMBILAN DILAKUKAN PADA TAHUN 2023
	1.2	MEMASTIKAN PENYAMPAIAN KEPUTUSAN PPSM DILAKUKAN PADA MINGGU PERTAMA ATAU KEDUA BULAN APRIL SETIAP BULAN	1	100.00%	-	-	MESYUARAT PPSM TELAH DIADAKAN PADA 22.02.2023
	1.3	MEMASTIKAN SEKURANG – KURANGNYA 85 % DARIPADA JUMLAH KAKITANGAN MENGHADIRI KURSUS SELAMA 5 HARI SETAHUN	49	100.00%	-	-	KAKITANGAN TETAP = 100 ORANG. SEORANG CUTI SAKIT KAKITANGAN KONTRAK = 49 ORANG
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				100%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	
<b>2</b>	<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>					
2.1	BAYARAN KEPADA PEMBEKAL DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH 7 HARI DARIPADA DOKUMEN LENGKAP DITERIMA DENGAN SYARAT SEKIRANYA ALIRAN TUNAI MENCUKUPI	660	100.00%	-	-	
2.2	BIL CUKAI TAKSIRAN BERKOMPUTER SELESAI DICETAK SEBELUM ATAU PADA 7 JANUARI / JULAI SETIAP TAHUN	24,183	100.00%	-	-	JANUARI = 15,644 JULAI = 8,539
2.3	NOTIS E BERKOMPUTER SELESAI DICETAK SEBELUM ATAU PADA SETIAP 7 MAC DAN 7 SEPTEMBER PADA SETIAP TAHUN	10,096	100.00%	-	-	JANUARI = 5,822 JULAI = 4,271
2.4	TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN TERKUMPUL DIKUTIP TIDAK KURANG DARIPADA 50% PADA 31 DISEMBER THAN SEMASA	RM 1,499,298.54	100.00%	-	-	KUTIPAN CUKAI TAKSIRAN TERKUMPULAN DIKUTIP MELEBIH SASARAN 71.71%
2.5	MEMASTIKAN PROSES SITAAN DILAKUKAN DALAM TEMPOH 2 MINGGU SELEPAS WARAN DIKELUARKAN	9	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>100.00%</b>			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN																							
			JUMLAH	%	JUMLAH	%																								
3	<b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>																													
	3.1	MEMASTIKAN SETIAP TUNTUTAN SUMBANGAN MEMBANTU KADAR NEGERI DILAKUKAN SEBELUM ATAU 30 APRIL SETIAP TAHUN ; DAN	1	100.00%	-	-	TUNTUTAN SMKN TELAH DIBUAT PADA 03.04.2023																							
		MEMASTIKAN SETIAP TUNTUTAN SUMBANGAN MEMBANTU KADAR PERSEKUTUAN DILAKUKAN SEBELUM TAMAT TEMPOH IAITU PADA 31 JANUARI SETIAP TAHUN	1	100.00%	-	-	TUNTUTAN SMKP TELAH DIBUAT PAA 04.01.2023																							
	3.2	MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN BANTAHAN DALAM TEMPOH 7 HARI SELEPAS KEPUTUSAN MESYUARAT DISAHKAN	-	-	-	-	TIADA BANTAHAN DITERIMA PADA TAHUN 2023																							
3.3	MEMASTIKAN SETIAP PERMOHONAN SEWA BANGUNAN LENGKAP DIPROSES DALAM TEMPOH 60 HARI ( WAKTU BEKERJA ) BERMULA TARIKH IKLAN DITUTUP SEHINGGA TARIKH TEMUDUGA DIADAKAN	3	100.00%	-	-	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">TEMPOH IKLAN SEWAAN BANGUNAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1</td> <td>TARIKH TUTUP IKLAN</td> <td>31 JANUARI 2023</td> </tr> <tr> <td>TARIKH TEMUDUGA</td> <td>15 MAC 2023</td> </tr> <tr> <td>TEMPOH</td> <td>33 HARI</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2</td> <td>TARIKH TUTUP IKLAN</td> <td>30 JUN 2023</td> </tr> <tr> <td>TARIKH TEMUDUGA</td> <td>02 OGOS 2023</td> </tr> <tr> <td>TEMPOH</td> <td>22 HARI</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">3</td> <td>TARIKH TUTUP IKLAN</td> <td>29 NOVEMBER 2023</td> </tr> <tr> <td>TARIKH TEMUDUGA</td> <td>18 DISEMBER 2023</td> </tr> <tr> <td>TEMPOH</td> <td>14 HARI</td> </tr> </tbody> </table>	TEMPOH IKLAN SEWAAN BANGUNAN			1	TARIKH TUTUP IKLAN	31 JANUARI 2023	TARIKH TEMUDUGA	15 MAC 2023	TEMPOH	33 HARI	2	TARIKH TUTUP IKLAN	30 JUN 2023	TARIKH TEMUDUGA	02 OGOS 2023	TEMPOH	22 HARI	3	TARIKH TUTUP IKLAN	29 NOVEMBER 2023	TARIKH TEMUDUGA	18 DISEMBER 2023	TEMPOH	14 HARI
TEMPOH IKLAN SEWAAN BANGUNAN																														
1	TARIKH TUTUP IKLAN	31 JANUARI 2023																												
	TARIKH TEMUDUGA	15 MAC 2023																												
	TEMPOH	33 HARI																												
2	TARIKH TUTUP IKLAN	30 JUN 2023																												
	TARIKH TEMUDUGA	02 OGOS 2023																												
	TEMPOH	22 HARI																												
3	TARIKH TUTUP IKLAN	29 NOVEMBER 2023																												
	TARIKH TEMUDUGA	18 DISEMBER 2023																												
	TEMPOH	14 HARI																												
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				<b>100%</b>																										

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%		
4	<b>JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	4.1	MENGURUSKAN DAN MENYELARAS PERLAKSANAAN 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	60	98.00%	1	2%	
	4.2	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH DIBERI KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	11	100.00%	-	-	
	4.3	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN JALAN DAN PARIT DIBERI KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	5	100.00%	-	-	
	4.4	MEMASTIKAN PELAN LAMPU DIBERI KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SURAT OSC	7	100.00%	-	-	
	4.5	MEMASTIKAN SETIAP ADUAN DAPAT DIBERIKAN MAKLUMBALAS MELALUI SIASATAN DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	70	100.00%	-	-	
			99.60%		0.40%		

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
5	<b>JABATAN PERANCANGAN</b>						
	5.1	MENGEMUKAKAN MAKLUMBALAS DAN ULASAN TEKNIKAL DALAM TEMPOH 14 HARI HARI TARIKH PENGHANTARAN SURAT BAGI MANA – MANA PERMOHONAN BERKAITAN HAL – HAL TANAH ( LAND MATTERS ). PEMAJUAN FIZIKAL DAN HAL – HAL ALAM SEKITAR ( ENVIRONMENTAL MATTERS ) KEPADA JABATAN / AGENSI TEKNIKAL TERMASUK UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC 0 BAGI MANA YANG BERKAITAN	18	100.00%	-	-	RUJUK FAIL :- 1. KM SAYURAN HIJAU AGRO FARM 2. IPPD CAMERON HIGHLANDS 3. KM BLUE VALLEY PLANTATION 4. KM PKPNP 5. KM RAMASAMY A/L PANILIPAN 6. KM AUGUST LAND 7. KM GOH AH GEOK 8. KM TNB 9. KM CASA INSPIRASI 10. KM AWANA SAMAYA 11. KM LTT DEVELOPMENT 12. KM PSK PAHANG 13. PNTJ TAFI DEVELOPMENT 14. PNTJ WELL HARVEST 15. PNTJ FRESH GOLDEN HIGHLANDS 16. PNTJ CASA INSPIRASI 17. PNTJ ARKIBENA 18. PNTJ PHG HOTEL
	5.2	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 ( MJPS ) DARIPADA UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	18	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				100.00%			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	
<b>6</b>	<b>JABATAN LANDSKAP</b>					
6.1	MEMASTIKAN ADUAN DITERIMA DAN DIBALAS DALAM TEMPOH 5 HARI	12	100.00%	-	-	
6.2	MEMASTIKAN TEMPAHAN HIASAN DISIAPKAN 1 HARI SEBELUM PENGGUNAAN DAN MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN	7	100.00%	-	-	
6.3	MENGELUARKAN KEPUTUSAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 5 HARI	2	100.00%	-	-	<p>CADANGAN LANDSKAP BAGI CADANGAN PEMBANGUNAN PERUMAHAN RAKYAT 1 MALAYSIA ( PRIMA ) YANG MERANGKUMI 2 BLOK PANGSAPURI 10 TINGKAT DI ATAS PM75, LOT 15345, DI MUKIMTANAH RATA CAMERON HIGHLANDS PAHANG DARUL MAKMUR SECARA USAHASAMA DENGAN PERBADANAN SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PAHANG ( PSK 0 UNTUK TETUAN BINASAUJANA SDN BHD</p> <p><b>BLOK A ( PRIMA ) TINGKAT BAWAH 69 PETAK LETAK KERETA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TINGKAT 1 – KEMUDAHAN-KEMUDAHAN</li> <li>➤ TINGKAT 2 HINGGA 9 – UNIT PANGSAPURI</li> </ul> <p><b>BLOK B ( PEMBANGUNAN BERCAMPUR )</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TINGKAT BAWAH – 15 UNIT RUANG PERNIAGAAN</li> <li>➤ TINGKAT 1 DAN 2 – 98 PETAK LETAK KERETA</li> <li>➤ TINGKAT 3 HINGGA 9 –UNIT PANGSAPURI BERJUMLAH 225 UNIT</li> </ul> <p>PERRMOHONAN PELAN LANDSKAP BAGI CADANGAN SEBUAH STESEN MINYAK DAN RUANG PERNIAGAAN DUA TINGKAT DI ATAS PT 3420, TANAH RATA MUNIM TANAH RATA DAERAH CAMERON HIGHLANDS PAHANG DARUL MAKMUR UNTUK TETUAN KG PIONNERS SDN BHD</p>
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>100%</b>			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
<b>7</b>	<b>JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>						
7.1	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN BERISIKO YANG LENGKAP DALAM TEMPOH 30 HARI WAKTU BEKERJA		201	100.00%	-	-	
7.2	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN YANG TIDAK BERISIKO YANG LENGKAP DALAM TEMPOH 1 HARI WAKTU BEKERJA		90	100.00%	-	-	
7.3	MEMPROSES PERMOHONAN LESEN IKLAN DALAM TEMPOH 1 JAM BEKERJA ( BANNER DAN BUNTING )		145	100.00%	-	-	
7.4	MEMASTIKAN SETIAP PERMOHONAN SEWA PERALATAN DIBERI MAKLUMBALAS DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA		30	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				<b>100.00%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	
8	<b>UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )</b>					
8.1	MEMASTIKAN SETIAP PERMOHONAN YANG TERIMA 100% DIPROSES DAN DIAMBIL TINDAKAN SEKURANG – KURANGNYA 95% DISELESAIKAN MENGIKUT PIAGAM PELANGGAN ( OSC )	378	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			100.00%	-	-	

ANALISA PERMOHONAN PELAN PEMBANGUNAN MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS BAGI TAHUN 2023									
KOD	JENIS PERMOHONAN	STATUS						JUMLAH	
		L	LP	T	K	R	P		
101	Kebenaran Merancang	5	2	2			1	10	
102	Pelan Bangunan	99	5	13			3	120	
103	Pelan Kerja Tanah	12	1	5				18	
104	Pelan Jalan Dan Perparitan	6	1	1				8	
105	Pelan Landskap	2						2	
106	Pelan Lampu Jalan	3					3	6	
107	Pelan Nama Taman	9					1	10	
108	Perihal Tanah (124A / 204D)							0	
109	Pelan Sanitari / Pelan Konkrit Bertetulang					25		25	
110	Notis Penyiapan Berperingkat (CCC)					7		7	
	<b>JUMLAH (PELAN PEMBANGUNAN)</b>	136	9	21	0	32	8	206	
111	PERMIT KERJA-KERJA KECIL	110		3				113	
112	PERMIT SEMENTARA	34		9				43	
113	TAMBAHAN DAN UBAHSUAI	24						24	
	<b>JUMLAH</b>	304	9	33	0	32	8	386	
<b>PETUNJUK</b>		<b>PIAGAM PELANGGAN</b>						<b>%</b>	
L	LULUS	PATUH						378	100.00
LP	LULUS PINDAAN	LEWAT						0	0.00
T	TOLAK	JUMLAH						378	
K	TANGGUH								
R	REKOD								
P	PROSES								
<b>Unit Pusat Setempat Majlis Daerah Cameron Highlands</b>									
Kemaskini : 28.12.2023									

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
9	<b>UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN ( COB )</b>						
	9.1	MEMASTIKAN PENGELUARAN SIJIL PENUBUHAN BADAN PENGURUSAN BERSAMA ( JMB ) DALAM TEMPOH 15 HARI WAKTU BEKERJA SELEPAS SEGALA DOKUMEN DAN SENARAI SEMAK LENGKAP DITERIMA DAN SIJIL TELAH DITANDATANGANI OLEH PESURUHJAYA BANGUNAN	-	-	-	-	PADA TAHUN 2023 TIADA PENUBUHAN JMB DILAKUKAN
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			-				

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	
10	<b>UNIT UNDANG – UNDANG</b>					
10.1	SETIAP PERMOHONAN BERTULIS NASIHAT PERUNDANGAN YANG DITERIMA AKAN DIAMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	3	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			100.00%	-	-	

### KHIDMAT NASIHAT PERUNDANGAN YANG DITERIMA DI UNIT UNDANG-UNDANG

2023

BIL	TARIKH SURAT / MEMO	TARIKH DITERIMA	DARIPADA	TAJUK	TARIKH DIJAWAB	TEMPOH
1	03.02.2023	03.02.2023	Unit Tempat Letak Kereta	Memohon pandangan kadar harga berkenaan permohonan petak khas untuk mengecas kenderaan elektrik	09.02.2023	5 HARI
2	20.03.2023	24.03.2023	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	Nasihat undang-undang berkenaan dengan permohonan penjualan rumah F4-6 Puncak Arabella	24.03.2022	5 HARI
3	06.09.2023	06.09.2023	Jabatan Kesihatan Awam dan Perkhidmatan Perbandaran	Permohonan bagi Tatacara Pembatalan Lesen dan Permit Perniagaan	06.09.2023	1 HARI

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
11	<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
	11.1	MEMASTIKAN RANCANGAN TAHUNAN AUDIT DALAM HENDAKLAH DIKEMUKAKAN SELEWAT – LEWATNYA PADA 31 JANUARI TAHUN SEMASA	1	100.00%	-	-	RANCANGAN TAHUNAN AUDIT DALAM 2023 TELAH DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JAWATANKUASA AUDIT DALAM 04/2022 PADA 23.12.2022
	11.2	LAPORAN TAHUNAN AUDIT DALAM HENDAKLAH DIKEMUKAKAN SELEWAT – LEWATNYA PADA 31 MAC TAHUN BERIKUTNYA	1	100.00%	-	-	LAPORAN TAHUNAN AUDIT DALAM 2023 TELAH DISAHKAN PADA 22.12.2023
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				100.00%	-	-	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
12	<b>UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
	12.1	MEMASTIKAN DESKTOP DAN LAPTOP MDCH DISELENGGARA SEKURANG – KURANGNYA 2 KALI SETAHUN ( JAN – JUN & JUL – DIS )	2	100.00%	-	-	JUMLAH KESELURUHAN :- PENYELENGGARAAN TELAH DIBUAT UNTUK KALI PERTAMA BULAN OGOS 2023 DESKTOP = 85 LAPTOP =20  PENYELENGGARAAN DIBUAT UNTUK KALI KEDUA BULAN DISEMBER 2023 DESKTOP = 85 LAPTOP =14
	12.2	MEMASTIKAN ADUAN KEROSAKAN KOMPUTER DIKENALPASTI DALAM TEMPOH 1 HARI WAKTU BEKERJA DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	35	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				<b>100.00%</b>			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
13	<b>UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>						
	13.1	MEMASTIKAN KEPUASAN PELANGGAN TERCAPAI SEKURANG – KURANGNYA 80% BAGI SETIAP BULAN	304	100.00%	-	-	PENCAPAIAN KEPUASAN PELANGGAN MELEBIHI SASARAN YANG DITETAPKAN
	13.2	MEMASTIKAN ADUAN PELANGGAN DIBERI MAKLUMBALAS DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA DARI TARIKH ADUAN DITERIMA ( SISPAA )	236	100.00%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				<b>100.00%</b>	-	-	

## KEPUASAN PELANGGAN

BULAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	PENCAPAIAN SETAHUN
RESPONDEN	20	6	3	5	1	77	44	30	29	17	30	42	304 RESPONDEN
PERATUSAN	100%	95.75%	100%	100%	100%	100%	99.43%	100%	100%	100%	100%	100%	99.52%

## JUMLAH ADUAN

BULAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH ADUAN
PERATUSAN	14	6	11	6	18	16	14	22	21	30	52	26	236

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
14	<b>UNIT PENGUATKUASA</b>						
	14.1	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	RM 163,542.00	81.17%	-	-	KUTIPAN KOMPAUN DAN KUTIPAN TUNGGAKAN KOMPAUN SEKURANG- KURANGNYA 60% DIJELASKAN DAN DIKUTIP
		RM 79,215.00	63.48%	-	-		
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>				<b>72.33%</b>			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		KETERANGAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	
15	<b>UNIT TEMPAT LETAK KERETA</b>					
15.1	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 <b>14,400</b> KOMPAUN DALAM TEMPOH SETAHUN KEPADA PENGGUNA YANG TIDAK MENJELASKAN CAJ PARKIR	15,423	107.10%	-	-	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			107.10%			

**PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2023  
UNIT TEMPAT LETAK KERETA**

**OBJEKTIF KUALITI**

Bagi Mengukuhkan Pengurusan Kawalan Trafik Dan Pematuhan Parkir Agar Lebih Efektif Dan Bersistemik, 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

NAMA	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
JOHAN BIN BAH JEH	152	122	130	38	176	134	151	178	174	224	158	164	1801
MUHAMAD NOR IZWAN BIN NOR ZAHIDAN	125	126	126	121	129	123	126	141	121	122	122	129	1511
MOHAMAD ASRAF BIN MOHD NASRI	123	131	126	20	134	131	132	138	126	136	124	139	1462
MUHAMMAD NOOR IZWAN BIN HARISS FADILLAH	129	129	125	124	152	236	225	325	160	212	131	137	2085
MUHAMMAD SHAFIQ BIN MOKHTAR	120	120	120	123	124	121	127	176	121	123	129	100	1504
MURSYID BIN HASAN	122	10	124	126	130	138	131	140	122	119	132	114	1408
MOHD RISDZUDIN BIN MOHD ARISUN	122	121	121	54	128	129	130	129	133	131	121	118	1437
DINESH A/L MANIMARAN	121	122	128	126	123	124	128	132	128	122	11	0	1265
AIZATIL AMRI BIN SAMSUDIN	121	122	120	78	121	126	140	161	127	128	130	127	1501
MEOR HAIZAL AMRI BIN SUHAIMI	121	114	125	67	125	123	145	129	121	124	122	133	1449
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>1256</b>	<b>1117</b>	<b>1245</b>	<b>877</b>	<b>1342</b>	<b>1385</b>	<b>1435</b>	<b>1649</b>	<b>1333</b>	<b>1443</b>	<b>1180</b>	<b>1161</b>	<b>15423</b>

**NOTA:-**

SASARAN PENGELUARAN KOMPAUN DALAM TEMPOH SETAHUN  
PENGELUARAN JANUARI - 27 DISEMBER 2023

14,400 KEPING  
15,423 KEPING

**PERATUS PENGELUARAN**

**107.10**

## PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD KPI		JUMLAH JAN - DIS	KETERANGAN
		JUMLAH	%	JUMLAH	%		
<b>16</b>	<b>BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN</b>						
16.1	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN DIBERIKAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	108	98.18%	2	1.82%	<b>110</b>	
16.2	MEMASTIKAN KELULUSAN PELAN TAMBAHAN DAN UBAHSUAI DIBERIKAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	24	88.89%	3	11.11%	<b>27</b>	
16.3	MEMASTIKAN KELULUSAN PERMIT KERJA KECIL DIBERIKAN DALAM TEMPOH 5 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	111	98.23%	2	1.80%	<b>113</b>	
16.4	MEMASTIKAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA DIBERIKAN DALAM TEMPOH 5 HARI DARI TARIKH PENERIMAAN SURAT UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	40	93.02%	3	6.98%	<b>43</b>	
16.5	MEMASTIKAN SETIAP ADUAN DAPAT DIBERIKAN MAKLUMBALAS MELALUI SIASATAN DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	37	100%	-	-	<b>37</b>	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>95.66%</b>		<b>4.34%</b>		

## 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 ( $\geq 90$ )	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ BERUPAYA MENINGKATKAN TAHAP PERKHIDMATAN,PRODUKTIVITI DAN KUALITI ANGGOTA PERKHIDMATAN AWAM.</li><li>➤ BOLEH MENETAPKAN NORMA MASA DAN STANDARD KUALITI BAGI KELUARAN ATAU PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN</li><li>➤ BOLEH DIJADIKAN PENANDA ARAS BAGI JABATAN / BAHAGIAN / UNIT YANG LAIN</li></ul>
BOLEH DITERIMA DENGAN MENERUSKAN USAHA PENINGKATAN ( 80 - 89 )	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ WARGA KERJA MEMPUNYAI KESEDARAN BAGI MENERUSKAN USAHA PENINGKATAN</li><li>➤ PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN PERLU DITAMBAH BAIK</li></ul>
PERLU PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN ( 60 - 79 )	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ WARGA KERJA MEMPUNYAI KESEDARAN TETAPI KURANG FOKUS UNTUK MENCAPAINYA</li></ul>
SANGAT PERLU PENAMBAHBAIKAN DENGAN PEMANTAUAN ( $\leq 59$ )	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ WARGA KERJA KURANG MEMBUDAYAKAN PIAGAM PELANGGAN DAN KERJA - KERJA HARIAN</li><li>➤ TINDAKAN SEGERA PERLU DIAMBIL UNTUK MENINGKATKAN KESEDARAN</li><li>➤ PERLU DIRANCANG DAN DISUSUN SEMULA DENGAN KAEDAH ATAU PENDEKATAN YANG LEBIH BERKESAN</li><li>➤ INTERVENSI PIAGAM PELANGGAN MESTI DIBANGUNKAN BERDASARKAN KERJA YANG SEDANG DILAKUKAN</li></ul>

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT ( PERBANDINGAN TAHUN )				
		2021	2022	2023	PERBANDINGAN 2022 & 2023
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	85.75%	100.00%	100.00%	KEKAL
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	100.00%	100.00%	100.00%	KEKAL
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	98.66%	83.34%	100.00%	+ 16.66 %
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	100.00%	100.00%	99.60%	- 0.40 %
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 )	99.47%	100.00%	100.00%	KEKAL
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN ( COB )	100.00%	100.00%	-	-
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%	116.85%	144.65%	+ 27.80 %
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	72.12%	100.00%	107.10%	+ 7.10 %
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	100.00%	93.60%	95.66%	+ 2.06 %
<b>JUMLAH PERATUSAN PENCAPAIAN</b>		<b>97.25</b>	<b>99.61%</b>	<b>103.13%</b>	<b>+ 3.52%</b>

## PENAMBAHBAIKAN DALAM PIAGAM PELANGGAN DAN KPI

BIL	LAMA	BARU	SEBAB PERTUKARAN
<b>JABATAN PERANCANGAN</b>			
1	MENGEMUKAKAN MAKLUMBALAS DAN ULASAN TEKNIKAL DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH PENGHANTARAN SURAT BAGI MANA-MANA PERMOHONAN BERKAITAN HAL-HAL TANAH ( LAND MATTERS ), PEMAJUAN FIZIKAL DAN HAL-HAL ALAM SEKITAR ( ENVIRONMENTAL MATTERS ) KEPADA JABATAN / AGENSI TEKNIKAL TERMASUK UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC ) BAGI MANA YANG BERKAITAN	MENGEMUKAKAN MAKLUMBALAS DAN ULASAN TEKNIKAL DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH PENGANTARAN 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 )	MEMASTIKAN PIAGAM PELANGGAN PERTAMA DAN PIAGAM PELANGGAN KEDUA MEMPUNYAI PENYELARASAN SERTA HUBUNGKAIT PERMULAAN DAN PENYELESAIAN AKHIR BAGI KEDUA-DUA PROSES PERMOHONAN MELIBATKAN KM DAN PNTJ
2	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 ( MJPS ) DARIPADA UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	MEMBERI DAN MENGELUARKAN KELULUSAN AKHIR ATAU MAKLUMAN TERPERINCI PENOLAKAN KEBENARAN MERANCANG ( KM ) DAN PELAN NAMA TAMAN DAN JALAN ( PNTJ ) DALAM TEMPOH 21 KEPADA PEMOHON DARI TARIKH PENGHANTARAN SURAT MAKLUMAN KEPUTUSAN AKHIR MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT ( MJPS ) DARIPADA UNIT PUSAT SETEMPAT ( OSC )	



**PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2023  
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS**



## SIJIL



SIRIM

SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dengan ini mengesahkan bahawa

**MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS  
39007 TANAH RATA  
CAMERON HIGHLANDS  
PAHANG DARUL MAKMUR  
MALAYSIA**

telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang menepati

**ISO 9001 : 2015**

*SISTEM PENGURUSAN KUALITI - Keperluan*

Skop Pensijilan

**PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN BAGI DAERAH CAMERON HIGHLANDS (MERANGKUMI PERKHIDMATAN UTAMA DAN SOKONGAN KERAJAAN TEMPATAN).**



0074



Tarikh dikeluarkan : **12 Disember 2021**  
Tarikh asal pensijilan : **01 November 2018**  
Tarikh luput : **31 Oktober 2024**  
No. pensijilan : **QMS 03312**

*mullu*

**Nur Fadhilah binti Muhammad**  
Ketua Pegawai Eksekutif  
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.  
(No. Syarikat: 410334-X)  
1, Persiaran Dato' Menteri  
Sekoyan 2, Pk. Selat 7035  
40700 Shah Alam  
Selangor Darul Ehsan  
MALAYSIA  
Tel: 60-3-55446404  
Fax: 60-3-55446787  
<http://www.sirim-qas.com.my>  
<http://www.malaysiancertified.com.my>

Pengalangan siji ini tertakluk kepada peraturan-peraturan dan syarat-syarat tertera dalam Perjanjian Pensijilan.



## SIJIL



SIRIM

SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dengan ini mengesahkan bahawa

**MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS  
39007 TANAH RATA  
CAMERON HIGHLANDS  
PAHANG DARUL MAKMUR  
MALAYSIA**

telah melaksanakan Sistem Pengurusan Anti-Bribery yang menepati

**ISO 37001 : 2016**

**MS ISO 37001 : 2016**

*ANTI-BRIBERY MANAGEMENT SYSTEMS - Requirements with Guidance for use*

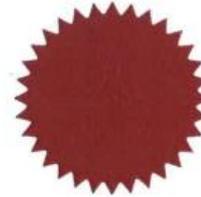
Skop Pensijilan

**SISTEM PENGURUSAN ANTI-BRIBERY BAGI PENGURUSAN PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN YANG MERANGKUMI:**

- 1) KAWALAN PEMBANGUNAN DAN PENYELENGGARAN;
- 2) PERANCANGAN DAN LANSKAP;
- 3) PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA;
- 4) KUTIPAN HASIL;
- 5) PENGUATKUASAAN DAN UNDANG-UNDANG;
- 6) KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN.



ABMS 21000114 OR 01



Tarikh dikeluarkan : **12 Disember 2021**  
Tarikh asal pensijilan : **01 November 2018**  
Tarikh luput : **31 Oktober 2024**  
No. pensijilan : **ABMS 00115**

*mullu*

**Nur Fadhilah binti Muhammad**  
Ketua Pegawai Eksekutif  
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.  
(No. Syarikat: 410334-X)  
1, Persiaran Dato' Menteri  
Sekoyan 2, Pk. Selat 7035  
40700 Shah Alam  
Selangor Darul Ehsan  
MALAYSIA  
Tel: 60-3-55446404  
Faks: 60-3-55446787  
<http://www.sirim-qas.com.my>  
<http://www.malaysiancertified.com.my>

Pengalangan siji ini tertakluk kepada peraturan-peraturan dan syarat-syarat seperti tertera dalam Perjanjian Pensijilan.



JABATAN PERDANA MENTERI  
JABATAN AUDIT NEGARA

SIJIL KETUA AUDIT NEGARA  
MENGENAI PENYATA KEWANGAN  
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS  
BAGI TAHUN BERAKHIR 31 DISEMBER 2022

**KETUA AUDIT NEGARA  
MALAYSIA**

*Tahniah*

*Kepada*

**MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS**

*Penerima*

**PLATINUM**

**ANUGERAH PENTADBIRAN CEMERLANG (APEC)  
[KATEGORI PIHAK BERKUASA TEMPATAN]**

*Sempena Majlis*

**ANUGERAH PAHANG 1<sup>st</sup> TAHUN 2023**

*Pada*

**14 DISEMBER 2023**



  
DATO' SRI HAJI WAN ROSDY BIN WAN ISMAIL  
SSAP., SUMW., DSAP., DIMP., SMP., AMP.  
MENTERI BESAR PAHANG

# Tahniah

*Kepada*

**MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS**

*Penerima*

**ANUGERAH IMPAK DIGITAL**

*Sempena Majlis*

**ANUGERAH PAHANG 1<sup>st</sup> TAHUN 2023**

*Pada*

**14 DISEMBER 2023**



  
DATO' SRI HAJI WAN ROSDY BIN WAN ISMAIL  
SSAP., SUMW., DSAP., DIMP., SMP., AMP.  
MENTERI BESAR PAHANG

# Tahniah

*Kepada*

**MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS**

*Penerima*

**ANUGERAH PROMISING PRODUKTIVITI**

*Sempena Majlis*

**ANUGERAH PAHANG 1<sup>st</sup> TAHUN 2023**

*Pada*

**14 DISEMBER 2023**



  
DATO' SRI HAJI WAN ROSDY BIN WAN ISMAIL  
SSAP., SUMW., DSAP., DIMP., SMP., AMP.  
MENTERI BESAR PAHANG

