



**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS
BAGI TAHUN 2019**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	TINDAKAN	STATUS
1.	<p><u>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</u></p> <p><u>(A) BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</u></p> <p>(1) Memastikan proses permohonan jawatan diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan.</p> <p>(2) Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun.</p> <p>(3) Memastikan sekurang - kurangnya 85% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 7 hari setahun.</p>	<p>Capai</p> <p>Capai</p> <p>Capai</p>	<p>Ketua Jabatan Khidmat Pengurusan</p> <p>Ketua Jabatan Khidmat Pengurusan</p> <p>Ketua Jabatan Khidmat Pengurusan</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p> <p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p> <p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>

	<p>(B) <u>BAHAGIAN PENTADBIRAN</u></p> <p>(1) Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja.</p>	Capai	Ketua Jabatan Khidmat Pengurusan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
2.	<p><u>JABATAN PERBENDAHARAAN</u></p> <p>(1) Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi.</p> <p>(2) Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun.</p> <p>(3) Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun.</p>	Capai	Ketua Jabatan Perbendaharaan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
		Capai	Ketua Jabatan Perbendaharaan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
		Capai	Ketua Jabatan Perbendaharaan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.

	(4) Tunggakan Cukai Taksiran Terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa.	Capai	Ketua Jabatan Perbendaharaan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
	(5) Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan.	Capai	Ketua Jabatan Perbendaharaan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
3.	<u>JABATAN PERANCANGAN</u>			
	(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.	Capai	Ketua Jabatan Perancangan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan
	(2) Memberi dan mengeluarkan kelulusan akhir atau makluman terperinci penolakan kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari	Capai	Ketua Jabatan Perancangan	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan

	(3) Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	Tidak Capai	Ketua Jabatan Kejuruteraan Dan Kawalan Bangunan	Pencapaian Objektif Kualiti ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.
5.	<u>JABATAN LANDSKAP</u>			
	(1) Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari .	Capai	Ketua Jabatan Landskap	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
	(2) Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	Capai	Ketua Jabatan Landskap	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
	(3) Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari .	Capai	Ketua Jabatan Landskap	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
6.	<u>JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN</u>			
	(1) Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja .	Tidak Capai	Ketua Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran	Pencapaian Objektif Kualiti ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan kerana terdapat penangguhan bagi Mesyuarat Jawatankuasa Perlesenan.

	<p>(2) Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap diterima dalam tempoh 1 hari waktu bekerja.</p> <p>(3) Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja (banner dan bunting).</p>	<p>Capai</p> <p>Capai</p>	<p>Ketua Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran</p> <p>Ketua Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p> <p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>
7.	<p><u>JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA</u></p> <p>(1) Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Negeri dilakukan sebelum tamat tempoh 3 bulan dari tarikh arahan surat tuntutan dikeluarkan iaitu sebelum atau 30 April setiap tahun, dan</p> <p>Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 30 Ogos setiap tahun.</p>	<p>Capai</p>	<p>Ketua Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>

	<p>(2) Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan.</p> <p>(3) Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan.</p>	<p>Capai</p> <p>Capai</p>	<p>Ketua Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta</p> <p>Ketua Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p> <p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>
8.	<p><u>UNIT OSC</u></p> <p>(1) Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 90% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.</p>	<p>Capai</p>	<p>Ketua Unit OSC</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>
9.	<p><u>UNIT COB</u></p> <p>(1) Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja.</p>	<p>Capai</p>	<p>Ketua Unit COB</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>

10.	<p><u>UNIT UNDANG – UNDANG</u></p> <p>(1) Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja.</p>	Capai	Ketua Unit Undang – Undang	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
11.	<p><u>UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT</u></p> <p>(1) Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun.</p> <p>(2) Memastikan aduan kerosakan komputer dilayan dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.</p>	Capai	Ketua Unit Teknologi Maklumat	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
		Capai	Ketua Unit Teknologi Maklumat	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
12.	<p><u>UNIT AUDIT DALAM</u></p> <p>(1) Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat – lewatnya 31 Januari tahun semasa.</p> <p>(2) Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta</p>	Capai	Ketua Unit Audit Dalam	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.
		Capai	Ketua Unit Audit Dalam	Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.

	diperakukan selewat – lewatnya pada bulan Mac.			
13.	<p><u>UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</u></p> <p>(1) Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan.</p> <p>(2) Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p>	<p>Capai</p> <p>Tidak Capai</p>	<p>Ketua Unit Perhubungan Awam Dan Pembangunan Masyarakat</p> <p>Ketua Unit Perhubungan Awam Dan Pembangunan Masyarakat</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p> <p>Pencapaian Objektif Kualiti ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan kerana terdapat Jabatan yang tidak mengemukakan maklumbalas tindakan aduan di dalam SISPAA dalam tempoh 5 hari.</p>
14.	<p><u>UNIT PENGUATKUASA</u></p> <p>(1) Melaksanakan serta menguatkuasakan undang – undang serta peraturan – peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun.</p>	<p>Capai</p>	<p>Ketua Unit Penguatkuasa</p>	<p>Mencapai sasaran prestasi yang berkenaan.</p>

