



**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS  
BAGI TAHUN 2018**

BIL	BAHAGIAN/ UNIT	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2018
1	<b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>		
		Memastikan proses permohonan jawatan sehingga tarikh temuduga diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan.	CAPAI	100%
		Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun.	CAPAI	100%
		Memastikan sekurang – kurangnya 85% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 7 hari setahun.	CAPAI	98.99%
		<b>BAHAGIAN PENTADBIRAN</b>		
	Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja.	CAPAI	100%	

2	<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi.	CAPAI	100%
		Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun.	CAPAI	100%
		Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun.	CAPAI	100%
		Tunggakan Cukai Taksiran Terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa.	CAPAI	100%
		Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan.	-	-
3	<b>JABATAN PERANCANGAN</b>	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 berkaitan.	CAPAI	100%

		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).	CAPAI	100%
4	<b>JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN</b>	Mengurus dan menyelaraskan pelaksanaan projek-projek MDCH dengan memastikan segala aspek dan kehendak MDCH dipatuhi pemborong yang dilantik supaya siap pada tempoh yang ditetapkan sehingga mencapai 60% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek.	CAPAI	100%
		Memastikan kelulusan pelan bangunan, kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat OSC.	CAPAI	100%
		Memastikan setiap aduan diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	CAPAI	100%

5	<b>JABATAN LANDSKAP</b>	Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari.	CAPAI	100%
		Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	CAPAI	100%
		Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari.	CAPAI	100%
6	<b>JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja.	CAPAI	100%
		Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap dalam tempoh 1 hari waktu bekerja.	CAPAI	100%
		Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam bekerja (banner dan bunting).	CAPAI	100%
7	<b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>	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.	CAPAI	100%

		Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 30 Ogos setiap tahun.		
		Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan.	CAPAI	100%
		Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan.	CAPAI	100%
8	<b>UNIT PUSAT SETEMPAT</b>  - Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang -kurangnya 90% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.	<b>Serentak PU + KM + PB + PJ</b> Perihal Tanah ( Pecah Sempadan & Ubah Syarat ) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	-	-
		<b>Serentak PP + KM +PB + PJ</b> Perihal Tanah ( Penyerahan Balik & Pemberimilikan Semula ) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan	-	-

		<p><b>Serentak</b>  <b>PU + PB + PJ</b>  Perihal Tanah ( Pecah Sempadan &amp; Ubah Syarat ) + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</p>	-	-
		<p><b>Serentak</b>  <b>PP + KM + PB</b>  Perihal Tanah ( Penyerahan Balik &amp; Pemberimilikan Semula ) + Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan</p>	-	-
		<p><b>Serentak</b>  <b>PU + KM + PJ</b>  Perihal Tanah ( Pecah Sempadan + Ubah Syarat ) Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan</p>	-	-
		<p><b>Serentak</b>  <b>PU + KM + PJ</b>  Perihal Tanah ( Penyerahan Balik &amp; Pemberimilikan Semula ) + Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan</p>	-	-
		<p><b>Serentak</b>  <b>KM + PB + PJ</b>  Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</p>	-	-

	<p><b>Serentak PU + KM</b> Perihal Tanah ( Pecah Sempadan + Ubah Syarat ) Kebenaran Merancang</p>	-	-
	<p><b>Serentak PP + KM</b> Perihal Tanah ( Penyerahan Balik &amp; Pemberimilikan Semula ) + Kebenaran Merancang</p>	-	-
	<p><b>Serentak KM + PB</b> Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan</p>	-	-
	<p><b>Serentak KM + PJ</b> Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan</p>	-	-
	<p><b>Serentak PB + PJ</b> Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</p>	-	-
	<p><b>Serentak PU</b> Perihal Tanah ( Pecah Sempadan &amp; Ubah Syarat )</p>	-	-
	<p><b>Serentak PP</b> Perihal Tanah ( Penyerahan Balik &amp; Pemberimilikan Semula )</p>	CAPAI (1 PERMOHONAN)	100%

		<b>Kebenaran Merancang</b> Kebenaran Merancang (KM)	CAPAI (14 PERMOHONAN)	92%
		<b>Pelan Landskap</b> Pelan Landskap	CAPAI (1 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Nama Taman</b> Pelan Nama Taman	CAPAI (4 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Nama Jalan</b> Pelan Nama Jalan	-	-
		<b>Pelan Kejuruteraan</b> Pelan Kejuruteraan (PJ) Termasuk Pelan Kerja Tanah , Pelan Jalan Dan Parit, Pelan Lampu Jalan	-	-
		<b>Pelan Kerja Tanah</b> Pelan Kerja Tanah	CAPAI (4 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Jalan Dan Perparitan &amp; Pelan Lampu Jalan</b> Pelan Jalan Dan Perparitan & Pelan Lampu Jalan	-	-
		<b>Pelan Lampu Jalan</b> Pelan Lampu Jalan	CAPAI (2 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Jalan &amp; Perparitan</b> Pelan Jalan & Perparitan	CAPAI (4 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Kerja Tanah + Pelan Jalan Dan Perparitan</b> Pelan Kerja Tanah + Pelan Jalan Dan Perparitan	-	-



		<b>Pelan Bangunan</b> Pelan Bangunan ( PB )	CAPAI (65 PERMOHONAN)	92.3%
		<b>Permit Pembinaan Kecil</b> Permit Untuk Pembinaan Kecil Atau Perubahan Dan Tambahan Kecil Selaras UUK 18,UKBS 1984	CAPAI (181 PERMOHONAN)	100%
		<b>Permit Sementara Bangunan</b> Permit Sementara Untuk Bangunan/ Struktur Sementara Selaras UUK 19,UKBS 1984	CAPAI (15 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Sanitari</b> Pelan Dikemukakan Untuk Rekod Sahaja	CAPAI (1 PERMOHONAN)	100%
		<b>Pelan Konkrit Tetulang</b> Pelan Dikemukakan Untuk Rekod Sahaja	CAPAI (11 PERMOHONAN)	100%
		<b>Permohonan CFO</b> Permohonan Melalui Pengemukakan Borang E Dan Pengeluaran CFO Oleh PBT	-	-
		<b>Notis Penyiapan Berperingkat Substruktur ( G – G3 )</b> Pengemukakan Notis Penyiapan Berperingkat Bagi Substruktur (G1-G3) Oleh PSP	CAPAI (12 PERMOHONAN)	100%

		<p><b>Ketidakpatuhan CCC</b></p> <p>Pengemukakan laporan ketidakpatuhan, pemantauan terhadap kerja-kerja pembetulan &amp; perakuan keatas kerja pembetulan disiapkan mengikut arahan jawatankuasa OSC</p>	-	-
		<p>Memproses dan meluluskan cadangan pemajuan bagi konsep bina kemudahan jual, projek-projek berimpak tinggi dan berkaitan pelaburan asing serta projek-projek pembangunan kerajaan diberi kelulusan "Fastlane" dalam 4 bulan, manakala urusan yang lain dibawah konsep jual kemudian bina diberi dalam tempoh 6 bulan (sampai ke CCC)</p>	-	-
9	<b>UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN</b>	<p>Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja selepas segala dokumen dan senarai semak lengkap diterima dan sijil telah ditandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan.</p>	<p>CAPAI (5 PERMOHONAN)</p>	100%
10	<b>UNIT UNDANG - UNDANG</b>	<p>Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja.</p>	<p>CAPAI (11 RUJUKAN)</p>	100%

11	<b>UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>	Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun.	CAPAI	100%
		Memastikan aduan kerosakan komputer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.	CAPAI (60 ADUAN)	100%
12	<b>UNIT AUDIT DALAM</b>	Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat – lewatnya 31 Januari tahun semasa.	CAPAI	100%
		Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada bulan Mac.	CAPAI	100%
13	<b>UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>	Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan.	CAPAI	90%
		Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan.	CAPAI	100%
14	<b>BAHAGIAN PENGUATKUASA</b>	Melaksanakan serta menguatkuasakan undang – undang serta peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun.	CAPAI	70.85%