



**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS  
BAGI TAHUN 2017**

BIL	BAHAGIAN/ UNIT	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2017
1	<b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	<b>BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN SUMBER MANUSIA</b>		
		Mengeluarkan Surat Pengesahan Perubatan ( Guarantee Letter ) Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	22	100%
		Mengedarkan Surat – Surat Yang Telah Diminitkan Ke Jabatan Dalaman Dalam Tempoh 1 Hari	1651	100%
		Memproses pencen kakitangan setelah dokumen lengkap diterima dalam tempoh 20 minit	-	-
		Memastikan urusan bayaran pengurusan jenazah dikemukakan ke jabatan perbendaharaan dalam tempoh 2 jam setelah dokumen lengkap diterima	-	-
		<b>BAHAGIAN PELABURAN</b>		
		Memastikan permohonan untuk pembangunan tanah milik MDCH secara usahasama, penswastaaan dan persendirian diberi maklumbalas dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima	-	-
		<b>BAHAGIAN PENGUATKUASA</b>		
		Melepaskan barang sitaan dalam tempoh 30 minit selepas kompaun dibayar	17	100%

2	<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>	Urusan kutipan hasil bagi seorang pelanggan dengan satu dokumen lengkap diselesaikan dalam tempoh 3 minit	550	100%
		Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima	71	100%
		Permohonan pindah peruntukan diselesaikan dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima	96	100%
		Pengeluaran pesanan kerajaan dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap	277	100%
		Proses pembelian secara terus diselesaikan dalam tempoh 1 minggu dari tarikh dokumen lengkap diterima	23	100%
				Kelulusan bayaran cukai secara ansuran diberi serta merta dalam waktu bekerja
3	<b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>	<b>BAHAGIAN PENILAIAN</b>		
		Bersedia mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai pindahan nilai tahunan dalam tempoh 30 hari selepas pindaan tersebut disahkan dalam Mensyuarat Jawatankuasa Penilaian	1487	100%
		<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTA</b>		
		Memastikan sitaan gerai dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas notis tamat tempoh	-	-
		Memastikan kutipan luar sewa gerai dibuat sebelum 14 haribulan pada setiap bulan	-	-

		Memproses permohonan sewaan bangunan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh iklan hingga mendapat keputusan temuduga	13	100%
		Mendengar bantahan dalam masa 30 hari selepas permohonan bantahan diterima	40	100%
4	<b>JABATAN PERANCANG</b>	Maklumbalas/ ulasan teknikal bertulis terhadap permohonan kebenaran merancang diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	100%	100%
		Maklumbalas / ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana permohonan yang berkaitan dengan hal tanah ( land matter ) dibawah kanun tanah Negara 1965 dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat daripada Pejabat Tanah Daerah/Pejabat Tanah Dan Galian Negeri	100%	70%
		Maklumbalas / ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana laporan teknikal yang berkaitan dengan pemajuan fizikal (contohnya ulasan terhadap Laporan EIA) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat daripada jabatan / agensi yang berkaitan	100%	100%
		Member maklumbalas / ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana permohonan sewa tapak di atas tanah milik atau tanah kelulusan pihak berkuasa negeri	100%	100%

		untuk diuruskan oleh MDCH dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan surat daripada Unit Pelaburan, Jabatan Khidmat Pengurusan MDCH		
		Memberi maklumbalas/ ulasan teknikal bertulis serta lawatan tapak dan input kawalan perancangan dalam tempoh 7 hari terhadap mana-mana permohonan cadangan projek pelaburan milik kerajaan negeri, milik MDCH dan projek pelaburan secara usahasama pihak swasta dengan kerajaan negeri dan projek pelaburan secara usahasama pihak swasta dengan MDCH	100%	80%
		Surat/ dokumen lulus atau tolak dan pelan cop lulus bagi permohonan kebenaran merancang dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh surat keputusan diterima daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	100%	100%
		Memberi maklumbalas /ulasan teknikal bertulis serta lawatan tapak dan input kawalan perancangan terhadap mana-mana permohonan sewa tapak atau lot tanah milik MDCH	100%	100%
		Surat / dokumen dan pelan cop lulus kelulusan kebenaran merancang (dengan atau tanpa syarat) dikeluarkan dalam tempoh 7 hari daripada tarikh penerimaan surat keputusan kelulusan lulus (akhir &	100%	100%

		muktamad) daripada Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC)		
5	<b>JABATAN KESIHATAN AWAM &amp; PERKHIDMATAN PERBANDARAN</b>	<b>BAHAGIAN PERLESENAN</b>		
		Memproses permohonan permit perniagaan dalam tempoh serta merta dalam waktu bekerja		100%
		Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh serta merta dalam waktu pejabat		100%
		<b>BAHAGIAN KESIHATAN AWAM</b>		
		Memproses pengeluaran kad kesihatan serta merta		100%
		Membuat pemeriksaan terhadap tandas-tandas awam sekurang-kurangnya 1 bulan sekali		100%
		Melaksanakan kerja – kerja kawalan vector 1 hari setiap bulan bagi kawasan pusat Bandar dan 2 bulan sekali bagi kawasan pinggir bandar		100%
		<b>SEWA TAPAK</b>		
		Memastikan kelulusan untuk sewa tapak yang memerlukan keputusan mesyuarat diberi dalam tempoh 3 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksanaan bersidang		100%
		Memastikan permohonan sewa tapak diberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima		100%
6	<b>JABATAN LANDSKAP</b>	Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 7 hari termasuk tindakan		100%

		Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan		100%
		Memproses dan mengeluarkan keputusan landskap yang lengkap diterima dari bahagian urusetia MDCH dalam tempoh 7 hari	6	100%
7	<b>JABATAN KEJURUTERAAN &amp; KAWALAN BANGUNAN</b>	Memastikan permohonan tambahan dan ubah suai bangunan dicapai dalam masa 14 hari untuk kelulusan	28	100%
8	<b>UNIT PUSAT SETEMPAT</b>	<b>Serentak PU + KM + PB + PJ</b> Perihal tanah ( pecah sempadan dan 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	-	-
		<b>Serentak PU + PB + PJ</b> perihal tanah ( pecah sempadan & ubah syarat ) + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	-	-
		<b>Serentak PP + KM + PB</b> Perihal tanah ( penyerahan balik & pemberimilikan semula ) + kebenaran merancang + pelan bangunan	-	-

		<b>Serentak PU + KM + PJ</b> Perihal tanah ( pecah sempadan + ubah syarat ) kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	-	-
		<b>Serentak PU + KM + PJ</b> Perihal tanah ( penyerahan balik & pemberimilikan semula ) + kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	-	-
		<b>Serentak KM + PB + PJ</b> Kebenaran merancang + pelan bangunan + pelan kejuruteraan	-	-
		<b>Serentak PU + KM</b> Perihal tanah ( pecah sempadan + ubah syarat ) kebenaran merancang	-	-
		<b>Serentak PP + KM</b> Perihal tanah ( penyerahan balik & pemberimilikan semula ) + kebenaran merancang	1	100%
		<b>Serentak KM + PB</b> Kebenaran merancang + pelan bangunan	-	-
		<b>Serentak KM + PJ</b> Kebenaran merancang + pelan kejuruteraan	-	-
		<b>Serentak PB + PJ</b> Pelan bangunan + pelan kejuruteraan	-	-

	<b>Serentak PU</b> Perihal tanah ( pecah sempadan & ubah syarat )	-	-
	<b>Serentak PP</b> Perihal tanah ( penyerahan balik & pemberimilikan semula )	-	-
	<b>Kebenaran merancang</b> Kebenaran merancang (km )	18	100%
	<b>Pelan landskap</b> Pelan landskap	10	100%
	<b>Pelan nama taman</b> Pelan nama taman	10	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	7	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	7	100%
	<b>Pelan jalan &amp; perparitan</b> Pelan jalan & perparitan	13	100%
	<b>Pelan kerja tanah + pelan jalan dan perparitan</b> Pelan kerja tanah + pelan jalan dan perparitan	-	-
	<b>Pelan bangunan</b> Pelan bangunan ( pb )	86	100%
	<b>Permit pembinaan kecil</b>	252	100%



	Permit untuk pembinaan kecil atau perubahan dan tambahan kecil selaras uuk 18,ukbs 1984		
	<b>Permit sementara bangunan</b> Permit sementara untuk bangunan/struktur sementara selaras uuk 19,ukbs 1984	18	100%
	<b>Pelan sanitari</b> Pelan dikemukakan untuk rekod sahaja	4	100%
	<b>Pelan konkrit tetulang</b> Pelan dikemukakan untuk rekod sahaja	12	100%
	<b>Permohonan cfo</b> Permohonan melalui pengemukakan boring E dan pengeluaran CFO oleh PBT	-	-
	<b>Notis penyiapan berperingkat substruktur ( G – G 3 )</b> Pengemukakan notis penyiapan berperingkat bagi substruktur (G1-G3) oleh PSP	38	100%
	<b>Ketidakpatuhan ccc</b> Pengemukakan laporan ketidakpatuhan, pemantauan terhadap kerja-kerja pembedahan & perakuan keatas kerja pembedahan disiapkan mengikut arahan jawatankuasa OSC	-	-
	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)		
9	<b>UNIT PERHUBUNGAN AWAM &amp; PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>	Memastikan pengauditan ISO 9001 : 2008 dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun	2 Kali Setahun	100%
		Memastikan mesyuarat kajian semula pengurusan ( MKSP ) dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali setahun	1 Kali Setahun	100%
		Memastikan audit dalaman MS ISO 9001:2008 dilaksanakan 2 kali setahun	2 Kali Setahun	100%
		Memastikan pengumpulan Indicator Star Rating dibuat 2 tahun sekali	-	-
		Memastikan laporan tahunan disediakan dan dikemaskini sebelum 31 Disember setiap tahun	-	-
		Memastikan semua pelanggan yang datang berurusan di MDCH diberi layanan dalam tempoh 5 minit	-	-
		Memastikan semua aduan pelanggan yang diterima maklumbalas dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan aduan	-	-
		Memastikan maklumbalas kepada agensi-agensi seperti BPA dan SUK diberi mengikut tempoh yang ditetapkan	-	-
		Memastikan semua aduan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari	-	-
10	<b>UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>	Memastikan semua aduan kerosakan computer dilayan dalam	34	100%

		tempoh 2 jam		
		Semua pengubahsuaian modul - modul dalam sistem aplikasi komputer tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh 1 hari	34	100%
11	<b>UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN</b>	Memastikan badan pengurusan bersama (Joint Management Body) diwujudkan di setiap kawasan pemajuan dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh sijil layak menduduki dikeluarkan	2	100%
12	<b>UNIT AUDIT DALAM</b>	Memastikan memo kepada auditi dihantar sekurang-kurangnya 3 hari sebelum proses auditan mula dijalankan bagi program pengauditan berdasarkan perancangan audit tahunan	8	100%
		Mengeluarkan memo peringatan terhadap teguran pernyataan audit yang belum dijawab dalam tempoh 14 hari dari tarikh akhir jawapan maklumbalas perlu diserahkan oleh auditi	4	100%
		Membentangkan laporan audit setiap kali Mesyuarat Jawatankuasa Audit Dalaman 4 kali setahun	4	100%
13	<b>UNIT UNDANG - UNDANG</b>	Setiap rujukan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari	9	100%