



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

TAHUN 2020

DISEDIAKAN OLEH
UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT
MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS

1. LATAR BELAKANG

- 1.1 Pelaksanaan Piagam Pelanggan di Majlis Daerah Cameron Highlands adalah bagi mewujudkan satu jaminan bertulis berkaitan dengan tahap perkhidmatan, meningkatkan produktiviti dan kualiti kakitangan bagi menepati kehendak pelanggan termasuk stakeholder .
- 1.2 Menerusi penyediaan dan pelaksanaan Piagam Pelanggan, ianya akan dapat memberikan pelbagai kebaikan di dalam perkhidmatan Majlis Daerah Cameron Highlands melalui janji – janji yang dibuat oleh jabatan / unit / bahagian. Maka Majlis Daerah Cameron Highlands akan dapat melahirkan kakitangan – kakitangan yang lebih berdisiplin, sentiasa peka dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas .
- 1.3 Melalui Piagam Pelanggan ini juga, pelanggan / stakeholder dapat mengetahui dengan jelas fungsi sesuatu jabatan/ unit / bahagian bagi memudahkan mereka berurusan di Majlis Daerah Cameron Highlands.
- 1.4 Selain dari itu, pelanggan dapat menjimatkan masa semasa berurusan di jabatan / unit / bahagian berkaitan dan urusan akan menjadi cepat, mesra dan betut dan pastinya akan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan / stakeholder.

2. TUJUAN LAPORAN

- 2.1 Tujuan laporan ini adalah untuk menganalisis Kepatuhan Piagam Pelanggan Utama (Main) Majlis Daerah Cameron Highlands bagi tahun 2019 / 2020.

3. ANALISIS PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

3.1 Majlis Daerah Cameron Highlands telah menetapkan Piagam Pelanggan Utama jabatan / unit / bahagian seperti dibawah yang mana menunjukkan Pencapaian Kepatuhan Pelanggan bagi tahun 2020 seperti berikut :

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	TEMPOH BULAN		%
		JAN - JUN	JUL - DIS	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	100%	100%	100%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	100%	100%	100%
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100%	100%	100%
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	95%	96.66%	95.83%
5	JABATAN PERANCANGAN	100%	100%	100%
6	JABATAN LANDSKAP	100%	100%	100%
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100%	100%	100%
8	UNIT OSC	100%	100%	100%
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100%	100%	100%
10	UNIT AUDIT DALAM	100%	100%	100%
11	UNIT UNDANG – UNDANG	100%	100%	100%
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100%	100%	100%
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	100%	98.75%	99.37%
14	UNIT PENGUATKUASA	100%	100%	100%
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	-	-	-
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	-	-	-

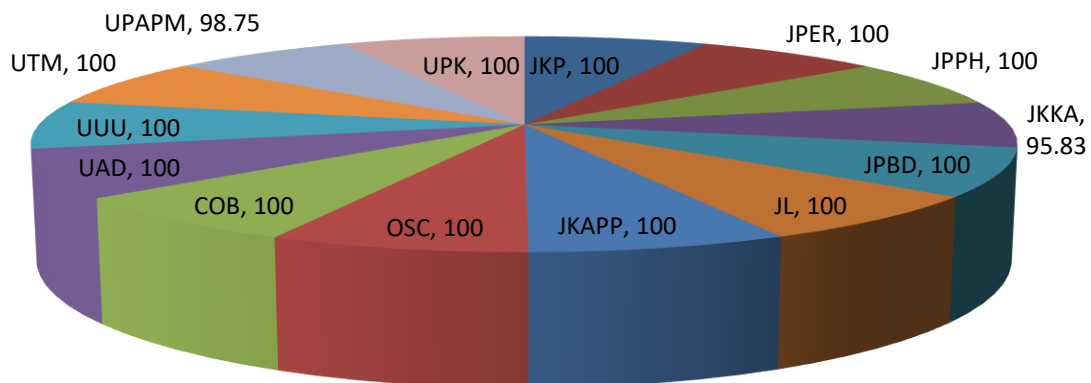
BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH BULAN		STATUS (%)
		JAN - JUN	JUL - DIS	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN			
	BAHAGIAN SUMBER MANUSIA			
	Memastikan proses permohonan jawatan diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan.	100%	100%	100%
	Memastikan penyampian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun.	100%	100%	
	Memastikan sekurang – kurangnya 85% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 7 hari setahun.	100%	100%	
	BAHAGIAN PENTADBIRAN			
Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja.	100%	Telah diserahkan kepada JKAPP		
2	JABATAN PERBENDAHARAAN			
	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi.	100%	100%	100%
	Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun.	100%	100%	
	Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun.	Notis E tidak dikeluarkan pada Bulan September Tahun 2020 (Cadangan MDCH)		
	Tunggakan Cukai Taksiran terkumpul dikutip tidak kurang daripada 50% pada 31 Disember tahun semasa	29.25%	60.16%	
	Memastikan Proses Sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan	100%	100%	
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA				
3	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 Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 30 November setiap tahun.	100%	100%	100%
	Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan.	100%	100%	

	Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan.	100%	100%	
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN			
	Menguruskan dan menyelaras pelaksanaan projek – projek MDCH dengan memastikan segala aspek dan kehendak MDCH dipatuhi pemborong yang dilantik supaya sipa pada tempoh yang ditetapkan sehingga mencapai 60% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek.	100%	100%	95.83%
	Memastikan kelulusan pelan bangunan, kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh surat Unit Pusat Setempat (OSC).	100%	100%	
	Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	85%	90%	
5	JABATAN PERANCANGAN			
	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 & hal – hal alam sekitar (environmental matters) kepada jabatan / agensi teknikal termasuk Unit Pusat Setempat (OSC) bagi mana yang berkaitan.	100%	100%	100%
	Member 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 daripada Unit Pusat Setempat (OSC).	100%	100%	
6	JABATAN LANDSKAP			
	Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari.	100%	100%	100%
	Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	100%	100%	
	Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari.	100%	100%	
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN			
	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja.	100%	100%	100%
	Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap diterima dalam tempoh 1 hari waktu bekerja.	100%	100%	

	Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja (banner dan bunting).	100%	100%	
8	UNIT OSC			
	Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 90% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.	100%	100%	100%
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)			
	Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja.	Tiada penubuhan JMB dalam tempoh Jan – Jun 2020	100%	100%
10	UNIT AUDIT DALAM			
	Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat – lewatnya 31 Januari tahun semasa.	100%	100%	100%
	Memastikan laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada 31 Januari.	100%	100%	
11	UNIT UNDANG – UNDANG			
	Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	100%	100%	100%
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT			
	Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun.	100%	100%	100%
	Memastikan aduan kerosakan computer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.	100%	100%	
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT			
	Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan.	100%	100%	98.75%
	Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima. **Aduan melebihi tempoh bagi kes aduan yang melibatkan prosedur kerja penyelenggaraan / pembaikan di Jabatan Kejuruteraan	100%	95%	

14	UNIT PENGUATKUASA			
	Melaksanakan serta menguatkuasakan undang – undang serta peraturan – peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun.	100%	62%	100%
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA			
	Unit baru dan tiada Piagam Pelanggan lagi	-	-	-
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN			
	Unit baru dan tiada Piagam Pelanggan lagi pecahan daripada Jabatan Kejuruteraan dan Kawalan Bangunan	-	-	-

3.2 Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tiga Puluh tiga (33) perkara utama telah menunjukkan prestasi yang memuaskan dimana secara purata skornya adalah 99.65 % iaitu termasuk dalam kategori Pematuhan . Prestasi yang ditunjukkan oleh jabatan / unit / bahagian adalah sangat positif kerana tahap peraturan yang dicapai oleh jabatan adalah diperingkat tinggi dan boleh dibanggakan.



**GRAF PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI JABATAN / UNIT / BAHAGIAN
UNTUK TAHUN 2020**

PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MDCH 2019 – 2020

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	PENCAPAIAN		PENINGKATAN (+)/ PENURUNAN (-)
		2019 (%)	2020 (%)	
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	99.74	100	+0.26%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	100	100	Kekal
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100	100	Kekal
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	100	95.83	- 4.17%
5	JABATAN PERANCANGAN	100	100	Kekal
6	JABATAN LANDSKAP	100	100	Kekal
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100	100	Kekal
8	UNIT OSC	100	100	Kekal
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100	100	Kekal
10	UNIT AUDIT DALAM	100	100	Kekal
11	UNIT UNDANG – UNDANG	100	100	Kekal
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100	100	Kekal
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	95.00	99.37	+ 4.37
14	UNIT PENGUATKUASA	70.85	100	+ 29.15
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	-	-	-
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	-	-	-

4. PERBANDINGAN BAGI TAHUN 2019 – 2020

- 4.1 Berpandukan kepada rajah di atas, sepuluh (10) Jabatan / Unit / Bahagian dapat mengekalkan Prestasi Pematuhan Pencapaian Piagam Pelanggan, Manakala tiga (3) Jabatan / Unit / Bahagian telah menunjukkan peningkatan , yang Unit Penguatkuasa telah menunjukkan peningkatan yang sangat tinggi iaitu 70.85% (2019) kepada 100% (2020) iaitu lonjakan sebanyak + 29.15% . Bagi Jabatan Kejuruteraan dan Kemudahan Awam didapati telah menurun sebanyak 4.17% ini kerana disebabkan oleh aduan pending bagi kes aduan yang melibatkan prosedur kerja penyelenggaraan / pembaikann berkaitan.
- 4.2 Pencapaian kesemua Jabatan / Unit / Bahagian juga telah menunjukkan peningkatan sebanyak + 2.11% dari tahun 2019 kepada tahun 2020

5. RUMUSAN

Berdasarkan kepada pencapaian Piagam Pelanggan Utama Majlis Daerah Cameron Highlands tahunu 2020, kesemua Jabatan / Unit / Bahagian dilihat menunjukkan prestasi yang cemerlang di mana Pencapaian Piagam Pelanggan mereka kesemuanya melebihi 90%. Ini secara langsung mencerminkan bahawa setiap Jabatan / Unit / Bahagian telah memberi komitmen yang tinggi bagi memastikan piagam atau aku janji kepada pelanggan – pelanggan mereka disampaikan seperti yang telah digariskan di dalam piagam pelanggan masing - masing

Peningkatan prestasi dari tahun 2019 ke tahun 2020 menunjukkan Jabatan / Unit / Bahagian telah cuba memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan seperti mana MOTO yang dilaungkan oleh Majlis Daerah Cameron Highlands
“ KEPUASAN PELANGGAN , KEBANGGAAN KAMI”