

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM  
PELANGGAN  
TAHUN 2013

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

**BAHAGIAN PENTADBIRAN AM DAN SUMBER MANUSIA**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memproses dan menghantar permohonan pinjaman perumahan kakitangan ke Jabatan Perbendaharaan Malaysia dalam tempoh <b>21 hari</b> .	✓	-		
2	Mengeluarkan surat pengesahan perubatan kakitangan (Gurantee Letter) dalam tempoh <b>3 hari</b> .	✓	-		
3	Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalaman dalam tempoh <b>1 hari</b> .	✓	-		
4	Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi <b>30 minit</b> .	✓	-	- Tiada permohonan diterima sehingga 15/12/2013	
5	Memastikan pengurusan kematian untuk kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh <b>2 jam</b> .	✓	-	- Tiada permohonan diterima sehingga 15/12/2013	

**PELABURAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan permohonan tanah untuk pemberian milikan dan pewartaan untuk kegunaan awam dikemukakan ke Pejabat Tanah dalam tempoh <b>3 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima dari jabatan dalaman MDCH.	_ /			<p>Cadangan Piagam Pelanggan dipinda kepada :-</p> <p><b>Memastikan permohonan tanah untuk pemberian milikan dan pewartaan untuk kegunaan awam dikemukakan ke Pejabat Tanah dalam tempoh 3 hari tidak termasuk hari cuti selepas permohonan lengkap diterima dari jabatan dalaman MDCH.</b></p>
2.	Memastikan permohonan untuk pembangunan tanah milik MDCH secara usahasama, penswastan dan persendirian diberi maklumbalas dalam tempoh <b>30 hari</b> selepas permohonan lengkap diterima	-	_ /	Ketiadaan pengerusi bagi mempengerusi mesyuarat dan hanya YDP sahaja yang boleh menjadi pengerusi.	<p>Cadangan Piagam Pelanggan dipinda kepada :-</p> <p><b>....dalam tempoh 90 hari selepas permohonan lengkap diterima.</b></p>

## BAHAGIAN LOGISTIK

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan aduan kerosakan kecil kenderaan diambil tindakan dalam tempoh <b>7 hari</b> .	_ /	-		
2	Memastikan aduan kerosakan besar kenderaan diambil tindakan dalam tempoh <b>30 hari</b> .	-	-	- Tiada kerosakan aduan besar.	
3	Memastikan buku log dikemaskini pada <b>minggu pertama setiap bulan</b> .	_ /	-		

**BAHAGIAN SEWAAN KEMUDAHAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan permohonan sewaan peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> .				
2	Memastikan bayaran diterima <b>3 hari</b> sebelum kemudahan diserahkan kepada pelanggan.	-			

## UNIT PENGUATKUASA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN TIDAK KECAPAIAN	TINDAKAN PENAMBAHBAIKKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Mengadakan semakan tunggakan kompaun <b>1 kali</b> sebulan.	_ /			Bahagian Penguatkuasa akan mengkaji untuk membuat penambahbaikan dengan Piagam Pelanggan tersebut kerana tiada pengukuran.
2	Aduan awam akan disiasat dalam tempoh <b>7 hari</b> waktu bekerja mulai dari tarikh aduan diterima oleh Unit Penguatkuasa.	_ /			

**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan semua aduan kerosakkan komputer akan dilayan dalam tempoh <b>2 jam</b> .				
2.	Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>1 hari</b> .				

## JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan Ulasan Teknikal ke atas permohonan tapak melalui Jawatankuasa Pelaburan dan Pengurusan Harta diberikan dalam tempoh <b>2 minggu</b> daripada tarikh penerimaan .	97%	3%	<ol style="list-style-type: none"><li>1) kekurangan kakitangan</li><li>2) Beban kerja yang tinggi Urusetia permohonan tapak tidak menyediakan senarai semakan yang sesuai.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tambahkan kakitangan sepertimana waran diluluskan.</li><li>- Wujudkan kakitangan tambahan sepertimana waran diluluskan dan laksanakan agihan tugas kepada kakitangan.</li><li>- Wujudkan senarai semakan daripada urusetia permohonan tapak.</li></ul>



**JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANDSKAP**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Maklumbalas/ulasan teknikal bertulis terhadap Permohonan Kebenaran Merancang diberikan dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh penghantaran surat daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	_ /			
2.	Maklumbalas/ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana permohonan yang berkaitan dengan tanah (land matters) dibawah Kanun Tanah Negara 1965 dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh penghantaran surat daripada Pejabat Tanah dan Galian Negeri atau Pejabat Tanah Daerah	_ /			

3.	Maklumbalas / ulasan teknikal bertulis terhadap mana-mana permohonan yang berkaitan dengan pemajuan fizikal (contohnya ulasan terhadap Laporan EIA) dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh penghantaran surat daripada jabatan/agensi teknikal yang berkaitan.	_ /			
4.	Surat/dokumen dan pelan cop lulus kelulusan Kebenaran Merancang dikeluarkan dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada tarikh penerimaan keputusan lulus daripada Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC).	_ /			

**JABATAN PERKHIDMATAN MASYARAKAT DAN PERBANDARAN**

**BAHAGIAN PELESENAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN	TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI			
1	Memproses permohonan Permit Perniagaan dalam tempoh <b>14 hari</b> waktu bekerja.	/		Mengikut SSR, Mesyuarat Jawankuasa Pelesenan 1 bulan sekali.	Pinda Piagam Pelanggan iaitu :-  Memproses permohonan Permit Perniagaan dalam tempoh <b>30 hari</b> waktu bekerja tidak termasuk hari cuti.	
2.	Memproses permohonan Lesen Anjing dalam tempoh <b>1 jam</b> waktu bekerja.	/				

## BAHAGIAN KESIHATAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>1 jam</b> waktu bekerja.	_ /	-		
2.	Membuat pemeriksaan terhadap tandas-tandas awam sekurang-kurangnya <b>1 bulan</b> sekali.	-	_ /	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kekurangan sumber tenaga.</li><li>- Kenderaan rosak</li></ul>	Keperluan tambahan kakitangan jabatan bagi melaksanakan tugas yang khas.

## SEWA TAPAK

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PENCEGAHAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI			
1.	Memastikan permohonan sewa tapak diberi maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	_ /				
2.	Memastikan kelulusan untuk sewa tapak bagi tujuan promosi diluluskan dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.		_ /	- Hanya bulan julai tidak capai kerana berlaku pertukaran kakitangan pada bulan tersebut.		

## JABATAN PERBENDAHARAAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Urusan kutipan hasil bagi seorang pelanggan dengan satu dokumentasi lengkap diselesaikan dalam tempoh <b>5 minit</b>	_ /	-	-	-
2	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada dokumen lengkap diterima.		-	-	-
3	Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada <b>7hb Jan/Julai setiap tahun.</b>		-	-	-
4	Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada <b>7hb Mac/Sept setiap tahun.</b>		-	-	-

5	Permohonan pindah peruntukan diselesaikan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja dari tarikh dokumentasi lengkap diterima.	✓	-	-	-
6	Pengeluaran pesanan kerajaan dibuat dalam tempoh <b>1 hari</b> bekerja dari tarikh dokumentasi lengkap diterima dengan syarat pegawai penandatanganan hadir bertugas.	✓	-	-	-
7	Proses pembelian secara terus diselesaikan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari dokumentasi lengkap diterima.	✓	-	-	-
8	Kelulusan bayaran cukai secara ansuran diberi dalam tempoh <b>1 hari</b> bekerja.		-	-	-

## JABATAN PENILAIAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
	<b><u>PENILAIAN</u></b>				
1.	Bersedia mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai pindaan nilai tahunan dalam tempoh <b>30 hari</b> selepas pindaan tersebut disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian.				
	<b><u>PENGURUSAN HARTA</u></b>				
1.	Memastikan sitaan gerai dibuat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja selepas notis tamat tempoh.				
2.	Memastikan kutipan luar sewa gerai dibuat sebelum <b>14 haribulan</b> pada setiap bulan.				
3.	Memastikan maklumbalas terima permohonan diberi kepada pemohon dalam tempoh <b>3 hari</b> .				



**UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan pengauditan ISO 9001 : 2008 dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>2 kali setahun.</b>	_/_		- Audit MS ISO 9001 : 2008 Pertama diadakan pada 22 Ogos 2013 dan Kedua akan diadakan pada 22-23 Januari, 2013.	
2	Memastikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dilaksanakan sekurang-kurangnya <b>1 kali setahun.</b>	_/_		- MKSP sebenar pada 20/12/2013	
3	Memastikan Audit Dalam MS ISO 9001 : 2008 dilaksanakan <b>2 kali setahun.</b>	_/_		- Audit Sessi 1/2013 diadakan pada 17 - 18/07/2013  - Audit Sessi 2/2012 Masih dalam perancangan  * <b>Tertakluk kepada pindaan.</b>	
4	Memastikan pengumpulan	_/_		- Audit akan datang	

	Indikator Star Rating dibuat <b>2 tahun sekali</b> .			pada tahun 2014	
5	Memastikan Laporan Tahunan disediakan dan dikemaskini sebelum <b>31 Disember</b> setiap tahun.	/		- Dalam proses Pengumpulan maklumat untuk tahun 2013 dan akan dikeluarkan pada bulan Februari 2014.	
6	Memastikan semua pelanggan yang datang berurusan di MDCH diberi layanan dalam tempoh <b>5 minit</b> .				
7	Memastikan semua aduan pelanggan yang diterima maklumbalas dalam tempoh <b>3 hari</b> dari tarikh penerimaan aduan.				
8	Memastikan maklumbalas kepada agensi-agensi seperti BPA dan SUK diberi mengikut tempoh yang ditetapkan.				
9	Memastikan semua aduan diambil tindakan dalam				

	tempoh <b>7 hari</b> .				
--	------------------------	--	--	--	--

**UNIT PADANG GOLF**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan padang golf dan bangunan kelab sentiasa diselenggara dan dalam keadaan yang bersih dan teratur.				
2	Menjalankan kerja - kerja pengawasan padang golf sepanjang masa agar pemain dapat bermain dalam keadaan yang selamat, teratur dan berdisiplin				
3	Urusan pendaftaran ahli baru kelab golf dapat disiapkan dalam tempoh tidak melebihi <b>3 bulan</b> .				

**UNIT UNDANG-UNDANG**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>		<b>ALASAN KETIDAKCAPAIAN</b>	<b>TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>
		<b>CAPAI</b>	<b>TIDAK CAPAI</b>		
1	Setiap rujukan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh tidak lebih dari <b>7 hari</b> bekerja.	-	-	-	

UNIT AUDIT DALAMAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Menyediakan jadual perancangan audit tahunan sebelum atau pada <b>31 Januari</b> setiap tahun.	_ /	-	-	
2.	Memastikan memo kepada auditi dihantar sekurang-kurangnya <b>3 hari</b> sebelum proses auditan mula dijalankan bagi program pengauditan berdasarkan Rancangan Audit Tahunan.	_ /			
3.	Menyediakan laporan tahunan dalam tempoh <b>tiga (3) bulan</b> daripada tarikh kerja-kerja audit tamat.	_ /			

**UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Sila rujuk Piagam Pelanggan OSC.	/	-	-	

**UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan Badan Pengurusan Bersama (Joint Management Body) diwujudkan disetiap kawasan pemajuan dalam tempoh <b>12 bulan</b> daripada tarikh Sijil Layak Menduduki dikeluarkan.				

## BAHAGIAN LANDSKAP

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari selepas aduan diberikan oleh pentadbiran MDCH.	_ /			
2.	Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.	_ /			
3.	Memproses dan mengeluarkan keputusan landskap yang lengkap diterima dari Bahagian Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 hari bekerja.	_ /			