

UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT

KORPORAT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan pengauditan ISO 9001 : 2008 dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun.	_ /		- Audit MS ISO 9001 : 2008 Pertama diadakan pada 25 Julai 2012 dan Kedua akan diadakan pada 26 Disember, 2012.	
2	Memastikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali setahun.	_ /		- Pre-MKSP pada 07/12/2012 - MKSP sebenar pada 3/12/2012	Adakan Pre Mesyuarat MKSP sebelum MKSP sebenar diadakan.
3	Memastikan Audit Dalam MS ISO 9001 : 2008 dilaksanakan 2 kali setahun.	_ /		- Audit Sessi 1/2012 diadakan pada 18 - 25/07/2012 - Audit Sessi 2/2012 akan diadakan pada *12-14/12/2012 * Tertakluk kepada pindaan.	
4	Memastikan pengumpulan Indikator Star Rating dibuat 2 tahun sekali.	_ /		- Audit akan datang pada tahun 2013	

5	Memastikan Laporan Tahunan disediakan dan dikemaskini sebelum 31 Disember setiap tahun.	_ /		- Dalam proses Pengumpulan maklumat untuk tahun 2012 dan akan dikeluarkan pada bulan Februari 2013.	
6	Memastikan semua pelanggan yang datang berurusan di MDCH diberi layanan dalam tempoh 5 minit.	_ /		-	-
7	Memastikan semua aduan pelanggan yang diterima maklumbalas dalam tempoh 3 hari 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 7 hari.	_ /		-	-

PENGURUSAN HARTA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		TINDAKAN PEMBETULAN	TINDAKAN PENCEGAHAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI			
1.	Memastikan sitaan gerai dibuat dalam tempoh 7 hari berkerja selepas notis tamat tempoh.	_ /	-	-	-	-
2.	Memastikan kutipan luar sewa gerai dibuat sebelum 14 haribulan pada setiap bulan.	_ /	-	-	-	-
3.	Memastikan maklumbalas terima permohonan diberi kepada pemohon tempoh 7 hari.	-	_ /	-	<ul style="list-style-type: none"> - Wujudkan senarai semak permohonan sewa. - Maklumbalas akan dikeluarkan semasa pemohon menghantar borang. 	<p>- Memastikan maklumbalas terima borang permohonan diberi kepada pemohon dalam tempoh 1 hari.</p>

4.	Memastikan permohonan sewa tapak diberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	_/	-	-	-	-
5.	Memastikan kelulusan permohonan sewa tapak diluluskan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.		_/	Laksanakan Mesyuarat Jawatnkuasa Khas Tapak.	Wujudkan Takwim Tahunan Mesyuarat Jawatankuasa Khas Tapak.	-
6.	Memastikan kelulusan untuk sewa tapak bagi tujuan promosi diluluskan dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	_/	-	-	-	-

PELABURAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		TINDAKAN PENCEGAHAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memastikan permohonan tanah untuk pemberian milikan dan pewartaan untuk kegunaan awam dikemukakan ke Pejabat Tanah dalam tempoh 3 hari selepas permohonan lengkap diterima dari jabatan dalaman MDCH.	_!		Wujudkan Buku Pendaftaran Permohonan dan senarai semak.	Bayaran Proses Pendaftaran Permohonan Tanah boleh menggunakan wang 'petty cash' sekiranya melebihi RM100.
2.	Memastikan permohonan untuk pembangunan tanah milik MDCH secara usahasama, penswastaan dan persendirian diambil tindakan dalam tempoh 30 hari selepas permohonan lengkap diterima.	_!		Wujudkan Takwim Tahunan Mesyuarat JKPEL dan mesyuarat JKPEL disarankan dipengerusikan oleh Ahli Majlis semasa ketiadaan YDP.	

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BAHAGIAN PENTADBIRAN 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 21 hari.			- Tiada permohonan diterima mulai Januari hingga Oktober 2012	
2	Mengeluarkan surat pengesahan perubahan kakitangan (Guarantee Letter) dalam tempoh 3 hari.	_ /			
3	Mengedarkan surat-surat yang diterima ke jabatan-jabatan dalaman dalam tempoh 1 hari.	_ /			
4	Urusan pencen kakitangan yang bersara wajib diuruskan dalam tempoh tidak melebihi 30 minit.			- Tiada permohonan diterima mulai bulan Januari - Oktober 2012.	
5	Memastikan pengurusan kematian untuk kakitangan dan keluarga diuruskan dalam tempoh 2 jam.			-Tiada permohonan diterima mulai bulan Januari - Oktober 2012.	

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BAHAGIAN LOGISTIK

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

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BAHAGIAN SEWAAN KEMUDAHAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Terima permohonan sewaan kemudahan 3 hari sebelum kemudahan diperlukan.	_ /			<ul style="list-style-type: none">- Memastikan permohonan sewaan peralatan diberi maklumbalas dalm tempoh 7 hari- Cadangan pindaan pada PK(O) MDCH.PEN.01
2	Memastikan bayaran diterima 3 hari sebelum kemudahan diserahkan kepada pelanggan.	_ /			

UNIT PENGUATKUASA

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN TIDAK KECAPAIAN	TINDAKAN PENAMBAHBAIKKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Mengadakan semakan tunggakan kompaun 1 kali sebulan.	_ /		-	Bahagian Penguatkuasa akan membuat kajian untuk mewujudkan piagam pelanggan yang baru dan sedang merujuk PBT lain untuk penambahbaikan piagam pelanggan
2	Aduan awam akan disiasat dalam tempoh 3 hari mulai dari tarikh aduan diterima oleh Unit Penguatkuasa.	<p style="text-align: center;">< 3 HARI</p> Januari - 13 Februari - 3 Mac - 1 April - 3 Mei - 1 Jun - 1 Julai - 2 Ogos - 3 Sept - 0 Okt - 5 Nov - 0	<p style="text-align: center;">> 3 HARI</p> Januari - 6 Februari - 1 Mac - 2 April - 2 Mei - 1 Jun - 1 Julai - 2 Ogos - 0 Sept - 3 Okt - 3 Nov - 2	Aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 3 hari kerana aduan melibatkan jabatan luar contoh Jab. Veterinar, RELA dan JPS	Bahagian Penguatkuasa akan membuat tindakan pembetulan iaitu:- 1) Menambah tempoh siasatan dari 3 hari kepada 7 hari bekerja. 2) Mengasingkan aduan yang bermasalah. (terlibat dengan jabatan luar/tidak terlibat dengan jabatan luar)

JABATAN PERKHIDMATAN MASYARAKAT DAN PERBANDARAN

BAHAGIAN PELESENAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memproses permohonan Permit Perniagaan dalam tempoh 14 hari waktu bekerja.	_ /			
2.	Memproses permohonan Lesen Anjing dalam tempoh 1 jam waktu bekerja.	_ /			

JABATAN PERKHIDMATAN MASYARAKAT DAN PERBANDARAN

BAHAGIAN KESIHATAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja.	_ /			
2.	Membuat pemeriksaan terhadap tandas-tandas awam sekurang-kurangnya 1 bulan sekali.		_ /	- Kekurangan kakitangan	- Mohon penambahan kakitangan

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 5 minit	_ /	-	-	-
2	Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 14 hari daripada dokumen lengkap diterima.	_ /	-	-	-
3	Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7hb Jan/Julai setiap tahun.	_ /	-	-	-
4	Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7hb Mac/Sept setiap tahun.	_ /	-	-	-
5	Permohonan pindah peruntukan diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh dokumentasi lengkap diterima.	_ /	-	-	-

6	Pengeluaran pesanan kerajaan dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh dokumentasi lengkap diterima dengan syarat pegawai penandatanganan hadir bertugas.	_/	-	-	-
7	Proses pembelian secara terus diselesaikan dalam tempoh 2 minggu dari dokumentasi lengkap diterima.	_/	-	-	-
8	Kelulusan bayaran cukai secara ansuran diberi dalam tempoh 1 hari bekerja.	_/	-	-	-

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 3 bulan.				

JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan Ulasan Teknikal ke atas permohonan tapak melalui Jawatankuasa Pelaburan dan Pengurusan Harta diberikan dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh penerimaan .		_ /	-	- Wujudkan Senarai Semak (Lengkap/Lengkap)

UNIT UNDANG-UNDANG

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Setiap rujukan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh tidak lebih dari 7 hari bekerja.	_ /	-	-	Telah menyediakan buku rekod mengenai pandangan perundangan bertulis dan lisan kepada pelanggan dalaman dan luaran.

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT

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

JABATAN PENILAIAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		ALASAN KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1.	Bersedia memastikan penilaian hartanah adalah berasaskan kepada Undang-undang Akta Kerajaan Tempatan 1976, Fasa 156 perlembagaan Persekutuan, Kanun Tanah Negara serta undang-undang berkaitan.				- Tidak boleh dibuat pengukuran dan mohon untuk dimansuhkan piagam pelanggan ini.
2.	Bersedia mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai Pindaan Nilai Tahunan dalam tempoh 30 hari sebelum tarikh pendengaran bantahan.	_ /			Bersedia mengeluarkan notis pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai pindaan nilai tahunan dalam tempoh 30 hari selepas pindaan tersebut disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian.

3.	Bersedia untuk memberi peluang kepada pemilik harta untuk membuat bantahan dan rayuan kepada penilaian yang telah dicadangkan.				- Tidak boleh dibuat pengukuran dan mohon untuk dimansuhkan piagam pelanggan ini.
4.	Bersedia menjamin setiap tindakan operasi susulan mengutip tunggakan Cukai Taksiran (Proses Sitaan) dilaksanakan dengan tegas dan bertimbang rasa.				- Tidak boleh dibuat pengukuran dan mohon untuk dimansuhkan piagam pelanggan ini.