

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

JANUARI HINGGA JUN 2021



BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	TEMPOH JAN – JUN (%)
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	73.66%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	65.56%
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100%
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	100%
5	JABATAN PERANCANGAN	100%
6	JABATAN LANDSKAP	100%
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100%
8	UNIT OSC	99.73%
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100%
10	UNIT AUDIT DALAM	100%
11	UNIT UNDANG – UNDANG	Tiada Permohonan
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100%
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	85.75%
14	UNIT PENGUATKUASA	60%
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	Tiada Piagam
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	Tiada Piagam

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN BAHAGIAN SUMBER MANUSIA



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan proses permohonan jawatan diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan	12	100%	-	-	Jawatan Pembantu Tadbir N19 (Tetap)
Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun	1	100%	-	-	Telah mengadakan Mesyuarat PPSM pada 04.01.2021 dan menyerahkan Surat Pergerakan Gaji pada 14.01.2021
Memastikan sekurang – kurangnya 85 % daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama 7 hari setahun	29 Tetap – 18 Kontrak - 11	21%	109 Tetap – 83 Kontrak - 26	79%	Minit Mesyuarat Kokurikulum MDCH Sesi 1/2020 bertarikh 6.12.2019 telah memutuskan tempoh kursus telah dipinda dari 7 hari kepada 5 hari. Kekangan PKP dan telah berubah menjadi 5 hari Kakitangan yang terlibat adalah Tetap – 101 orang Kontrak - 37 orang

JABATAN PERBENDAHARAAN



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi	734	100%	-	-	
Bil Cukai Taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai Setiap Tahun	8639	62.27%	5234	37.73%	Printer hanya 1 unit di Bahagian Kewangan, Proses penghantaran dilakukan oleh Staf MDCH
Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun	3138	100%	-	-	
Memastikan Proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan	-	-	-	-	Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan setiap tuntutan Sumbangan membantu Kadar Negeri dilakukan sebelum 30 April setiap tahun dan memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 31 Januari setiap tahun	2	100%	-	-	Surat tuntutan SMK Negeri telah dihantar pada 29.03.2021 dan belum terima peruntukan Surat tuntutan SMK Persekutuan telah dihantar pada 15.01.2021 dan telah terima
Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan	1	100%	-	-	Surat keputusan bantahan di keluarkan dalam tempoh yang ditetapkan
Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan	24	100%	-	-	Iklan telah dikeluarkan pada 29.03.2021 dan tutup iklan pada 12.04.2021 Temuduga telah diadakan pada 05.05.2021

JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Menguruskan dan menyelaras 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	10	100%	-	-	
Memastikan kelulusan Pelan Bangunan, Kerja Tanah, Jalan dan parit serta Permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh surat Unit Pusat Setempat (OSC)	9	100%	-	-	
Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja	37	100%	-	-	

JABATAN PERANCANGAN



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
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 – Hala Alam Sekitar (environmental matter) kepada Jabatan / Agensi Teknikal termasuk Unit Pusat Setempat (OSC) bagi mana yang berkaitan	11	100%	-	-	Kerajaan membenarkan pengoperasian Sistem OSC 3 Plus dan pengoperasian jabatan kerajaan dengan pematuhi SOP
Memberi dan mengeluarkan kelulusan akhir atau makluman terperinci penolakan Kebenaran Perancang dalam tempoh 21 hari kepada pemohon dari tarikh penghantaran surat makluman keputusan akhir Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	11	100%	-	-	Kerajaan membenarkan pengoperasian Sistem OSCc 3 Plus dan pengoperasian jabatan kerajaan dengan pematuhi SOP

JABATAN LANDSKAP



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh 5 hari	1	100	-	-	Selesai
Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan	3	100	-	-	Selesai
Mengeluarkan keputusan Pelan Landskap dalam tempoh 5 hari	2	100	-	-	Selesai

JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memproses permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja	59	100%	-	-	-
Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap diterima dalam tempoh 1 hari waktu bekerja	78	100%	-	-	-
Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam waktu bekerja (banner dan bunting)	54	100%	-	-	-

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja	34	100%	-	-	-

UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan setiap permohonan yang diterima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 90% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC	189	100%	-	-	100 % diproses
	188	99.47%	1	0.53%	99.47% ikut Piagam Pelanggan diselesaikan

UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja	1	100%	-	-	

UNIT UNDANG - UNDANG



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja	-	-	-	-	Tiada permohonan sepanjang Januari – Jun

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun	101	100%	-	-	Penyelenggaraan kali ke 2 akan dijalankan pada Bulan Disember 2021
Memastikan aduan kerosakan computer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima	17	100%	-	-	Sebanyak 17 aduan telah diterima dan dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja sehingga Jun 2021

UNIT AUDIT DALAM



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat – lewatnya 31 Januari tahun semasa	1	100%	-	-	Rancangan Audit Tahunan telah diluluskan didalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit Dalam Kali ke 4/2021 pada 30.12.2020
Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada 31 Januari	1	100%	-	-	Disember 2022

UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan Kepuasan Pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan	142	85.75%	-	-	
Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	133	100%	-	-	

UNIT PENGUATKUASA



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Melaksanakan serta menguatkuasakan undang – undang serta peraturan – peraturan serta peraturan – peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun	52,480.00	60%	-	-	60% Kompaun dibayar dalam tempoh 1 tahun RM66,530.00 yang dikeluarkan sehingga 20.06.2021