

**OBJEKTIF KUALITI
MAKLUMBALAS PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JUL - DIS 2021**



BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	TEMPOH JUL - DIS (%)
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	57%
2	JABATAN PERBENDAHARAAN	70.86%
3	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	66.66%
4	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	100%
5	JABATAN PERANCANGAN	-
6	JABATAN LANDSKAP	100%
7	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	100%
8	UNIT OSC	99.47%
9	CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	100%
10	UNIT AUDIT DALAM	100%
11	UNIT UNDANG – UNDANG	100%
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	100%
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	94.17%
14	UNIT PENGUATKUASA	72.83%
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	72.12%
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	100%

1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan proses permohonan jawatan sehingga tarikh temuduga diambil tindakan dalam tempoh 6 bulan	-	-	-	-	Tiada Temuduga dijalankan pada bulan jun – dis 2021
Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun	-	-	-	-	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 5 hari setahun	77 Tetap : 54 Kontrak:23	57%	59 Tetap : 48 Kontrak : 11	43%	Tidak Tercapai kerana Covid - 19

2. 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	935	100%	-	-	
Bil cukai taksiran berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun	10,783	100%	-	-	
Notis E berkomputer selesai dicetak sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 Septe,ber pada setiap tahun	5,044	100%	-	-	
Tunggakan Cukai Taksiran Terkumpul dikutip tidak kurang daripada 60% pada 31 Disember tahun semasa	19,235.37	54.30%	-	-	Target Tahun 2021 kutipan tunggakan hanya 50% kerana keadaan semasa covid-19
Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh 2 minggu selepas waran dikeluarkan	-	-	-	-	Tiada kerana covid - 19

3. 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 atau 30 April setiap tahun , dan	2	100%	-	-	Surat tuntutan SMK Negara telah dihantar ada 29.03.2021 dan telah dibayar pada April 2021
Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 31 Januari setiap tahun					Surat tuntutan SMK Persekutuan telah dihantar pada 15.01.2021 dan telah dibayar pada April 2021
Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan	1	100%	-	-	Surat keputusan bantahan dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan
Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan	-	-	1	100%	Iklan telah dikeluarkan pada 29 Mac 2021. Iklan ditutup paa 12 April 2021. Temuduga dijalankan pada 21 Disember 2021 (Temuduga lewat dijalankan kerana PKP)

4. JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Mengurus 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 90% daripada keseluruhan pencapaian prestasi projek.	39	100%	-	-	
Memastikan kelulusan pelan bangunan, kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat OSC.	8	100%	-	-	
Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja.	39	100%	-	-	

5. 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 dan hal – hal alam sekitar (environmental matters) kepada jabatan / agensi teknikal termasuk Unit Pusat Setempat (OSC) bagi mana yang berkaitan	-		-		
Memberi 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 (MJPS) daripada Unit Pusat Setempat (OSC)	-		-		

6. 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	3	100%	-	-	
Memastikan tempahan hiasan disiapkan 1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan	3	100%	-	-	
Mengeluarkan keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari	3	100%	-	-	

** $300/300 \times 100 = 100\%$

7. 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	65	100%	-	-	
Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap dalam tempoh 1 hari waktu bekerja	39	100%	-	-	
Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam bekerja (banner dan bunting)	54	100%	-	-	
Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja	67	100%	-	-	

8. 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 terima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 95% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC	188	99.47%	1	0.53%	1 permohonan telah lewat disebabkan oleh Pendemik Covid – 19 . Mesyuarat tidak dapat dijalankan seperti biasa

9. 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 15 hari waktu bekerja selepas segala dokumen dan senarai semak lengkap diterima dan sijil telah ditandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan	1	100%	-	-	Menepati tempoh masa – 12 hari bekerja - Skim Pemajuan Emerald Avenue tarikh 1 st AGM Tubuh pada 28.10.2021 dan sijil telah dikeluarkan pada 16.11.2021

10. 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	2	100%	-	-	

11. 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	2 kali	100%	-	-	Penyelenggaraan kali Pertama pada Jun 2021 Penyelenggaraan Kali Ke2 pada Disember 2021
Memastikan aduan kerosakan computer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima	25	100%	-	-	

12. 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 selewatnya – lewatnya 31 Januari tahun semasa	1	100%	-	-	Rancangan Audit Tahunan 2022 telah diluluskan dalam Mesyarat Jawatankuasa Audit Kali 4 / 2021 pada 24.12.2021
Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada 31 Januari tahun semasa	1	100%	-	-	Laporan Tahunan Audit Dalam Tahun 2021 telah disahkan pada 24.12.2021

13. 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	158	88.35%	-	-	Jun – 25 orang = 90.43% Jul – 22 orang = 86.10% Ogo – 18 orang = 86.10% Sep – 15 orang = 98.47% Okt – 20 orang = 83.20% Nov – 25 orang = 90.43% Dis – 33 orang = 83.69%
Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	90	100%	-	-	Jun – 10 aduan Jul – 13 aduan Ogo – 18 aduan Sep – 6 aduan Okt – 10 aduan Nov – 12 aduan Dis – 21 aduan

14. 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 yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangnya 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahu serta kutipan kompaun hendaklah berdasarkan kepada anggaran tahunan	RM 90,360.00	72.83%	-	-	Jumlah kompaun semasa yang telah dibayar adalah sebanyak RM 90,360.00 bersamaan 72.83%, kira – kira 60% kompaun dijelaskan dalam tempoh 1 tahun

15. UNIT TEMPAT LETAK KERETA

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Mengeluarkan kompaun tempat letak kereta sekurang-kurangnya 120 keping seorang bagi setiap kakitangan	3029	72.12%	1171	27.88%	Jul – Sept 2021 sedang menghadapi peningkatan kes covid – 17

16. BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Memastikan Kelulusan Pelan Bangunan dan Pelan Ubahsuai (14 hari) diberikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OSC)	38	100%	-	-	
Memastikan Kelulusan Permit diberikan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan surat Unit Pusat Setempat (OSC)	103	100%	-	-	
Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh 5 hari bekerja	8	100%	-	-	