

## PIAGAM PELANGGAN

Piagam Pelanggan Majlis Daerah Cameron Highlands adalah seperti berikut :-

### 1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

#### (A) BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

1. Memastikan proses permohonan jawatan sehingga tarikh temuduga diambil tindakan dalam tempoh **6 bulan**.
2. Memastikan penyampaian keputusan PPSM dilakukan pada **minggu pertama atau kedua bulan April setiap tahun**.
3. Memastikan sekurang – kurangnya **85%** daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus selama **7 hari setahun**.

#### (B) BAHAGIAN PENTADBIRAN

1. Memastikan setiap permohonan sewa peralatan diberi maklumbalas dalam tempoh **7 hari bekerja**.

#### (C) BAHAGIAN PENGUATKUASA

1. Melaksanakan serta menguatkuasakan undang – undang serta peraturan yang digunapakai MDCH dan memastikan sekurang – kurangkan **60%** kompaun dijelaskan dalam tempoh **1 tahun**.

### 2. JABATAN PERBENDAHARAAN

1. Bayaran kepada pembekal dilaksanakan dalam tempoh **7 hari daripada dokumen lengkap diterima dengan syarat sekiranya aliran tunai mencukupi**.
2. Bil cukai taksiran berkomputer selesai **dicetak sebelum atau pada 7 Januari / Julai setiap tahun**.
3. Notis E berkomputer selesai dicetak **sebelum atau pada setiap 7 Mac dan 7 September pada setiap tahun**.
4. Tunggakan Cukai Taksiran Terkumpul dikutip tidak kurang daripada **50% pada 31 Disember tahun semasa**.

5. Memastikan proses sitaan dilakukan dalam tempoh **2 minggu selepas waran dikeluarkan.**

### 3. JABATAN PERANCANGAN

1. **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.
2. **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).

### 4. JABATAN KEJURUTERAAN DAN KAWALAN BANGUNAN

1. Mengurus dan menyelaraskan 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.
2. Memastikan kelulusan pelan bangunan, kerja tanah, jalan dan parit serta permit diberi kelulusan dalam tempoh **14 hari** dari tarikh surat OSC.
3. Memastikan setiap aduan dapat diberikan maklumbalas melalui siasatan dalam tempoh **5 hari bekerja.**

### 5. JABATAN LANDSKAP

1. Memastikan aduan diterima dan dibalas dalam tempoh **5 hari.**
2. Memastikan tempahan hiasan disiapkan **1 hari sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.**
3. Mengeluarkan **keputusan pelan landskap dalam tempoh 5 hari.**

## 6. JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

1. Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko yang lengkap dalam tempoh 30 hari waktu bekerja.
2. Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko yang lengkap dalam tempoh 1 hari waktu bekerja.
3. Memproses Permohonan Lesen Iklan dalam tempoh 1 jam bekerja ( banner dan bunting ).

## 7. JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

1. 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.

Memastikan setiap tuntutan Sumbangan Membantu Kadar Persekutuan dilakukan sebelum tamat tempoh iaitu pada 30 Ogos setiap tahun.

2. Mengeluarkan surat keputusan bantahan dalam tempoh 7 hari selepas keputusan mesyuarat disahkan.
3. Memastikan setiap Permohonan Sewa Bangunan lengkap diproses dalam tempoh 30 hari sehingga tarikh temuduga diadakan.

## 8. UNIT OSC

1. Memastikan setiap permohonan yang terima 100% diproses dan diambil tindakan sekurang – kurangnya 90% diselesaikan mengikut piagam pelanggan OSC.

## 9. UNIT COB

1. Memastikan Pengeluaran Sijil Penubuhan Badan Pengurusan Bersama ( JMB ) dalam tempoh 21 hari waktu bekerja selepas segala dokumen dan senarai semak lengkap diterima dan sijil telah ditandatangani oleh Pesuruhjaya Bangunan.

## 10. UNIT UNDANG - UNDANG

1. Setiap permohonan bertulis nasihat perundangan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja.

## 11. UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT

1. Memastikan desktop dan laptop MDCH diselenggara sekurang – kurangnya 2 kali setahun.
2. Memastikan aduan kerosakan komputer dikenalpasti dalam tempoh 1 hari waktu bekerja dari tarikh aduan diterima.

## 12. UNIT AUDIT DALAM

1. Memastikan Rancangan Audit Tahunan disediakan serta diluluskan selewat – lewatnya 31 Januari tahun semasa.
2. Memastikan Laporan Tahunan Audit Dalam disediakan serta diperakukan selewat – lewatnya pada bulan Mac.

## 13. UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT

1. Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80% bagi setiap bulan.
2. Memastikan aduan pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan.