

**c. 3 unit Mesin Fotostate tidak dapat dikenalpasti lokasi yang ditempatkan.**

- i. Semakan yang dijalankan ke atas Fail MDM/INV/046 - Mesin Fotostate mendapati terdapat 8 set Dokumen Perjanjian bagi mesin-mesin fotostate tersebut seperti berikut:-

Jenis Mesin Fotostate	Dokumen Perjanjian	Status
RICOH AFICIO MPC 3003 (E154M420945)	Ada	Jabatan Perbendaharaan
RICOH AFICIO MPC 3002	Ada	Tidak dapat dikenalpasti lokasi
RICOH AFICIO MPC 4503 (E193M761224)	Ada	Tidak dapat dikenalpasti lokasi
NA SHUATEC MPC 3003 (E155m531296)	Ada	Kaunter Cawangan Jengka
NA SHUATEC MPC 3003 (E155M620427)	Ada	Kaunter Sepadu
NA SHUATEC MPC 3003(E155M620401)	Ada	Tidak dapat dikenalpasti
RICOH AFICIO MPC 5502A (W542M320186)	Ada	Batal
RICOH AFICIO MPC 6003 (E194M210202)	Ada	Jabatan Kejuruteraan

- ii. Semakan mendapati, Mesin Fotostate di Jabatan Khidmat Pengurusan dan Bahagian Tempat Letak Kereta tidak mempunyai dokumen perjanjian.

**2.2.2 Proses Sebut Harga B tidak dilaksanakan bagi perolehan pakaian beragam**

Semakan audit ke atas perolehan pembelian pakaian beragam mendapati, sehingga 25hb Ogos 2022 jumlah bayaran berjumlah RM52,133.00 melibatkan 4 pembekal. Bagi pembelian pakaian beragam penguatkuasa sehingga tempoh semakan berjumlah RM24,076.00 dari pembekal Ming Ming Teng Koon Tukang Jahit Had nilai Perolehan yang melebihi RM20,000.00 hingga RM50,000.00 setahun perlu menjalankan kaedah perolehan Sebut Harga B.

- a. Pembekal masih belum membekalkan pakaian seragam penguatkuasa bagi Pesanan Kerajaan No. PK: A000071

Semakan mendapati, NO PK: A000071 bertarikh 21hb Mac 2022 masih belum dibekalkan oleh pembekal. Sebagai kawalan dalaman, adalah dicadangkan jabatan membuat tetapan tarikh bekalan perlu dibekalkan dan pesanan boleh dibatalkan sekiranya barang tidak diterima pada tarikh tersebut.

- b. Sebut Harga (Quotation) dari pembekal lain tidak disertakan bagi pembekalan NO PK: A000010 Bekalan pakaian seragam kakitangan pejabat MDM.

**2.3 Penyelenggaraan Kenderaan Jabatan**

Penyelenggaraan kenderaan jabatan melibatkan 3 kod bayaran iaitu 283990, 283020-Lori Kenderaan Pengangkutan Motor dan 283010- Kenderaan Penumpang Seperti Van dan Bas. Semakan yang dijalankan mendapati:-

---

**2.3.1 Tiada kod 283990 di dalam Anggaran Belanjawan 2022.**

Semakan mendapati, tiada kod bagi 283990 di dalam Anggaran Belanjawan 2022 yang telah diluluskan.

**2.3.2 Penyelenggaraan yang berulang dalam tempoh terdekat bagi kenderaan Jentera Backhoe CDG 4155.**

Penyelenggaraan dan pembaikan bagi Jentera CDG 4155 telah selesai dibuat pada kali pertama pada 09hb Mac 2022 dengan harga RM9,520.00 oleh pembekal Shaikh Engineering. Namun pada 22hb Mac 2022 terdapat penyelenggaraan yang sama berjumlah RM680.00 oleh pembekal Sixty Six Mudguard.

**2.3.3 Tiada Kajian Pasaran dibuat bagi Penyelenggaraan Bas CAQ 129 No PK: A000038 berjumlah RM3,496.00**

Semakan dijalankan mendapati, bekalan perkhidmatan penyelenggaraan ini dibuat oleh pembekal luar daerah iaitu Pang Car Air Cond Services iaitu di Kuantan berjumlah RM3,496.00. Namun, tiada kajian pasaran dibuat bagi melaksanakan penyelenggaraan ini.

**2.3.4 Bayaran tuntutan bagi perkhidmatan penyelenggaraan kenderaan CEF 1764 NO PK: A000096 berjumlah RM1,128.40 pada 01hb Mac 2022 dan 14hb April 2022 adalah penyelenggaraan yang sama dalam tempoh terdekat.**

Semakan mendapati, pembaikan penyelenggaraan yang dibuat ke atas kenderaan CEF 1764 merupakan pembaikan yang sama iaitu pada 01hb Mac 2022 dan 14hb April 2022 berjumlah RM1,128.40.

**2.3.5 Kajian Pasaran bagi perkhidmatan mengecat kenderaan CBA 3522 NO PK: A000100 disediakan namun tidak mencapai matlamat kajian pasaran**

Semakan audit yang dijalankan mendapati Pegawai Kenderaan menyediakan kajian pasaran namun objektif kajian pasaran tidak mencapai matlamat disebabkan jabatan mengemukakan senarai pembekal luar dari Negeri Pahang iaitu Syarikat KCH Maintenance di Kajang dan Utama Jaya Services di Selangor. Pihak kami mencadangkan agar, kajian pasaran yang dibuat adalah di kalangan pembekal tempatan atau luar daerah bagi memastikan kajian pasaran dilaksanakan secara telus dan tidak tertumpu pada satu syarikat sahaja.

**2.3.6 Harga tidak munasabah bagi Perkhidmatan Towing perkhidmatan Menukar Enjin Honda CRV CCS 597**

Semakan audit yang dijalankan mendapati, harga towing dari MD Maran ke Taman Maran Impian (2 km) bagi tujuan ini berjumlah RM300.00 adalah tidak munasabah memandangkan perkhidmatan adalah dalam jarak yang dekat.

**2.4 Tiada kelulusan Ketua Jabatan mengenai pemilihan pembekal bahan pencuci dan barang keperluan kerja NO PK: A000031 berjumlah RM2,433.90.**

Semakan audit yang dijalankan mendapati, jabatan telah membuat kajian pasaran terhadap bekalan ini iaitu daripada pembekal Skyrise Hygiene Kuantan, Kristal Harmoni Enterprise dan NurDini Hygiene. Namun, tiada kelulusan pemilihan pembekal tersebut dibuat.

## 2.5 Tiada kelulusan Ketua Jabatan mengenai pemilihan pembekal alat tulis pejabat NO PK: A000133 berjumlah RM4,066.60

Semakan audit yang dijalankan mendapati, jabatan telah membuat kajian pasaran terhadap bekalan ini iaitu daripada pembekal Empayar Firdaus Resources, Afa Network Enterprise dan BB Supply & Services. Namun, tiada kelulusan pemilihan pembekal tersebut dibuat.

## 2.6 Maklumat pada Pesanan Kerajaan tidak lengkap

Semakan yang dijalankan mendapati, maklumat di ruangan bawah bagi beberapa Pesanan Kerajaan tidak dilengkapkan seperti berikut:-

- i. Pesanan dan invoice dikemukakan untuk pembayaran
- ii. No baucer jabatan
- iii. Ringkasan no baucer

## 2.7 Pembelian Aset Secara Perolehan Terus

Semakan yang dijalankan ke atas aset yang diperolehi secara Perolehan Terus mendapati:-

- a. Pegawai Penerima Aset Majlis Daerah Maran yang telah dilantik menerusi surat Bil(64)d/m.MDM/PERH/400 Jld.2 bertarikh 05 Mei 2021 ialah:-

Bil.	Nama Pegawai Penerima	Kategori Aset
1.	Puan Shahrani Saazai binti Mat Saad, PKT.	Peralatan dan Kelengkapan ICT / Telekomunikasi
2.	Encik Kamarul Bahrin bin Daud, PJK.	Peralatan dan Kelengkapan Bengkel / Landskap
3.	Encik Muhammad Aidil Hafiz bin Azman	Peralatan dan Kelengkapan Elektrik / Elektronik
4.	Encik Mohamad Saiful bin Mohd Sharif	Peralatan dan Kelengkapan Bengkel / Kejuruteraan
5.	Puan Noor Nazzatulshima binti Mohamad	Peralatan dan Kelengkapan Pejabat
6.	Encik Khairul Nizam bin Zamri	Kenderaan / Lori / Jentera

Semakan mendapati perolehan seperti dijadual ditandatangani oleh Pegawai Penerima yang tidak dilantik:-

Bil.	Tajuk Perolehan	No. Pesanan Kerajaan	No. Siri Pendaftaran Aset	Pegawai Penerima (KEW.PA-1)
1.	Pembelian Axpert Note Counting Machine	A000110	MDM/KEW/R/22/025	Zulkhairy bin Khalid
2.	Pembelian Monochrome laser printer	A000105	MDM/PERH/R/22/030	Aizulwani binti Abd Manaf
3.	Pembelian Komputer & Pencetak	A000015	MDM/ICT/H/22/001	Ain Fitri Yana binti Ahmad Basri

			MDM/ICT/R/22/005	
4.	Pembelian Komputer & Pencetak	A000040	MDM/ICT/H/22/002 MDM/ICT/H/22/003 MDM/ICT/R/22/012 MDM/ICT/R/22/013	Zulkarnain bin Ishak
5.	Pembelian Komputer & Pencetak	A000063	MDM/ICT/H/22/004 MDM/ICT.R.22/015	Mohd Asri bin Mohd Piah

- b. Semakan audit ke atas Pembelia Alat Pemadam Api melalui Pesanan Kerajaan PK: A000592 mendapati:-
- i. Kajian pasaran hanya dari 1 pembekal luar iaitu Safraatech Enterprise dengan harga RM3,900.00.
  - ii. Semakan juga mendapati alat pemadam api tidak didaftarkan sebagai aset alih bernilai rendah sepertimana Pekeliling Perbendaharaan Malaysia AM 2 Tatacara Pengurusan Aset.
  - iii. Jangka hayat silinder adalah 10 tahun dikira bermula dari bulan dan tahun Alat Pemadam Api diperbuat. Semakan yang dibuat berdasarkan rekod penempatan perolehan tahun 2022 yang disediakan oleh pihak pembekal mendapati 1 unit Alat Pemadam Api ABC Debu Kering 9kg di Chalet No 8 diperbuat pada Februari 2019 (Gambar 1) dan mempunyai lapisan pekat sijil kelulusan Bomba untuk tahun sebelumnya (Gambar 2).

Gambar 1



Gambar 2



- iv. Bagi pembelian baru alat pemadam api jenis Mudahalih Co2 sebanyak 2 unit yang ditempatkan di Jabatan Perbendaharaan dan jabatan Khidmat Pengurusan mendapati terdapat lapisan pelekat sijil kelulusan Jabatan Bomba dan Penyelamat tahun sebelumnya seperti di Gambar 3

Gambar 3



- c. Semakan ke atas rekod aset alih dan harta modal bagi perolehan tahun 2022 mendapati daftar tidak di isi dengan lengkap di ruangan:
  - i. Buatan
  - ii. No. Casis/Siri Pembuat
  - iii. Spesifikasi
  - iv. Tempoh jaminan

### 3. Rumusan dan Syor Audit

Bagi memastikan pematuhan kepada peraturan perolehan, Majlis Daerah Maran disyorkan supaya:-

- a) Merancang pembelian tahunan dan menyelaras keperluan di peringkat Jabatan/Bahagian/Unit untuk mengelakkan berlakunya perolehan secara pecah kecil.
- b) Menyediakan Garis Panduan/Arahan Dalaman bagi perolehan yang dilaksanakan secara Pembelian Terus.
- c) Kakitangan yang menguruskan perolehan diberi kursus/pendedahan.

## AP 309 PEMERIKSAAN DALAMAN

1 Peraturan Pegawai Pengawal dan Ketua Jabatan, selain daripada menjalankan penyeliaan biasa urusan pejabat tiap-tiap hari dan pemeriksaan mengejut wang tunai dan barang-barang berharga yang dinyatakan dalam Arahan Perbendaharaan 309, hendaklah dari semasa kesemasa menjalankan atau melantik pegawai lain untuk menjalankan pemeriksaan mengejut atas sebahagian atau keseluruhan kewajipan kewangan atau perakaunan (termasuk perakaunan Aset Awam) yang dilakukan oleh pegawai-pegawai di bawah kawalannya, bagi maksud mengetahui samaada prosedur-prosedur yang betul difahami dengan sepatutnya dan sentiasa diikuti. Perihal mengenai kewajipan yang diperiksa bersama dengan catatan pemeriksaan itu hendaklah dimasukkan ke dalam buku pemeriksaan mengejut seperti yang dinyatakan dalam Arahan Perbendaharaan berikut.

### 2 Catatan Pemeriksaan Dalaman

- a. Pegawai Pemeriksa: Pn. Ain Fitri Yana binti Ahmad Basri  
En. Mohd Izwan bin Hassan
- b. Jawatan: Pen. Akauntan (UAD) W29
- c. Pegawai Diperiksa: En. Ahmad Sairie bin Mohamad
- d. Jawatan: Pen. Peg. Tadbir N29 (CawanganJengka)
- e. Tarikh Pemeriksaan: 07hb Disember 2022
- f. Perkara Diperiksa: Kaunter Hasil Cawangan Jengka
- g. Hasil semakan:

- i. Wang tunai kutipan adalah sama dengan nilai resit berjumlah RM2,550.00 seperti berikut :-

Wang Kertas	Bilangan	Jumlah (RM)
RM100.00	12	RM1,200.00
RM50.00	26	RM1,300.00
RM20.00	-	-
RM10.00	2	RM20.00
RM5.00	6	RM30.00
<b>Jumlah</b>		<b>RM2,550.00</b>

Wang Pos/Cek	Bilangan	Jumlah (RM)
3273953368	MBB	408.00

- ii. Daftar Setem tidak dapat diperiksa disebabkan pegawai berkenaan bercuti
- iii. Keadaan peti besi terkawal
- iv. Kawalan terimaan:-

- a. Setiap resit direkodkan dalam Buku Tunai pada hari yang sama (AP 72). Semakan mendapati buku tunai cerakan tidak dikemaskini sejak September 2022 bagi buku tunai komputer manakala buku tunai resit tidak dikemaskini sejak November 2022.
- b. Pegawai yang bertanggungjawab menyemak setiap hari Buku Tunai dengan resit AP 80 (b). Semakan mendapati, semakan tidak dibuat sejak September bagi kedua-dua buku tunai tersebut.
- c. Seorang pegawai bertanggungjawab menyemak penyata pemungut selepas kemasukan ke bank bagi menentukan jumlah sebenar dibankkan AP 80(d). Semakan yang dijalankan mendapati tiada semakan dibuat sepanjang kutipan Oktober 2022 sehingga terkini.

### **AP 308 PEMERIKSAAN DALAMAN**

- 1 Peraturan Pegawai Pengawal dan Ketua Jabatan, selain daripada menjalankan penyeliaan biasa urusan pejabat tiap-tiap hari dan pemeriksaan mengejut wang tunai dan barang-barang berharga yang dinyatakan dalam Arahan Perbendaharaan 309, hendaklah dari semasa ke semasa menjalankan atau melantik pegawai lain untuk menjalankan pemeriksaan mengejut atas sebahagian atau keseluruhan kewajipan kewangan atau perakaunan (termasuk perakaunan Aset Awam) yang dilakukan oleh pegawai-pegawai di bawah kawalannya, bagi maksud mengetahui sama ada prosedur-prosedur yang betul difahami dengan sepatutnya dan sentiasa diikuti. Perihal mengenai kewajipan yang diperiksa bersama dengan catatan pemeriksaan itu hendaklah dimasukkan ke dalam buku pemeriksaan mengejut seperti yang dinyatakan dalam Arahan Perbendaharaan berikut.
- 2 Catatan Pemeriksaan Dalaman
  - a. Pegawai Pemeriksa: Pn. Ain Fitri Yana binti Ahmad Basri  
En. Mohd Izwan bin Hassan
  - b. Jawatan: Pen. Akauntan (UAD) W29
  - c. Pegawai Diperiksa: En. Ahmad Sairie bin Mohamad
  - d. Jawatan: Pen. Peg. Tadbir N29 (Cawangan Jengka)
  - e. Tarikh Pemeriksaan: 07hb Disember 2022
  - f. Perkara Diperiksa: Prosedur Penerimaan Bayaran Hasil Bagi Aktiviti Perniagaan Jed Town dan Jengka Line
  - g. Hasil semakan: Pegawai menyediakan laporan rekod bayaran GAPEMA Bagi Tahun 2022. Berdasarkan semakan:-
    - i. Bayaran akhir yang diterima bagi aktiviti perniagaan Jed Street adalah pada 11hb November 2022 berjumlah RM4,100.00 bagi bulan Oktober manakala bayaran akhir bagi aktiviti perniagaan Jengka Line yang diterima berjumlah RM2,000.00 bayaran bagi bulan Oktober 2022. Sehingga tarikh semakan, bayaran bagi bulan November 2022 masih belum diterima oleh pihak penganjur.



- ii. Berdasarkan surat kelulusan yang telah dikeluarkan oleh MD Maran perkara iv, Pihak Penganjur perlu menjelaskan bayaran setiap bulan (minggu pertama berikutnya) berserta jumlah terkini peniaga. Semakan di dalam fail mendapati, Maklumat terkini peniaga-peniaga tidak disertakan.
- iii. Semakan turut mendapati, Salinan resit bayaran turut tidak dikepikan di dalam fail tersebut.
- iv. Perkara v, Ruj Bil.(45)dlm.MCM/CJ/061 Jld. 1 menyatakan Hanya peniaga yang mempunyai lesen perniagaan yang sah sahaja dibenarkan berniaga. Semakan di dalam sistem e-PBT modul perlesenan ke atas beberapa peniaga tersebut mendapati, peniaga tidak mempunyai lesen yang sah bagi menjalankan Aktiviti Perniagaan di *Jed Street dan Jengka Line*. Maklumat adalah seperti berikut :

Jed Street		
Bil.	Nama	Tempoh lesen
1.	Zuhdi Soffian bin Ismail	-tiada lesen
2.	Mohd Firdaus bin Wagiman	-tiada lesen
3.	Anitha binti Muhammad Ali	-tiada lesen
4.	Muhammad Syahid bin Badron	-tiada lesen
5.	Norpaizah binti Osman	-tiada lesen
6.	Suriati binti Mohd Ariffin	-tiada lesen
7.	Ahmad bin Ab Karim	-tiada lesen
8.	Muhammad Farid Aizat bin Abdul Hameed	-tiada lesen
9.	Habibah binti Abdul Hamit	-tiada lesen
10.	Abdul Rahman bin Ahmad	-tiada lesen
11.	Nur Alia Elyana binti Mohd Yusoff	-tiada lesen
12.	Mohd Nazir bin Zainol Abidin	-tiada lesen
13.	Rosfaizah binti Rosli	-tiada lesen
14.	Shamshol Azhar bin Bahadon	-tiada lesen
15.	Norbaizura binti Mohd Sohor	-tiada lesen
16.	Abdul Hamid bin Awang Muda	-tiada lesen
17.	Salasiah binti Harun	-tiada lesen
18.	Nursyahidatul Amira binti Sabaruddin	27/09/2022 - 31/12/2022 Lesen Pekan Sehari/Pasar Malam
19.	Mohd Firdaus bin Mohd Shafie	-tiada lesen -mempunyai tunggakan kompaun Menjalankan Perniagaan Makanan Dan Minuman Tanpa Lesen 2014 (25/07/2014)
20.	Mohamad Hafizuddin bin Ramli	L-18132 (aktif)/Lesen Pasar Malam L-20238 (aktif)/Lesen Pasar Tani L-20454 (Jan - Dis 2021)/Penjaja bergerak -mempunyai tunggakan kompun menjalankan perniagaan tanpa lesen pasar lambak/penjaja beredar/penjaja statik (27/10/2020)
21.	Nur Muhammad Hazim bin Azmi	-tiada lesen



22.	Mohd Ezuan bin Ahmad	-tiada lesen
23.	Nor Asilah binti Mohamed	- mempunyai tunggakan kompaun Menjalankan Perniagaan Tanpa Lesen Pasar Lambak/Penjaja Beredar/Penjaja Statik21/03/2021
24.	Mohd Farid bin Mohd Zawawi	-tiada lesen
25.	Rahman Izhar bin Hasan	-tiada lesen
26.	Norsyazwani binti Ismail	L-21847 (aktif)/Lesen Pasar Malam
27.	Ahmad Suhaimi bin Mokhtar	-tiada lesen
28.	Ezhar bin Mohamed Soffie	L-13247 (aktif)/Lesen Pasar Malam L-23420 (aktif)/Lesen Pasar Tani
29.	Ruslan bin Ismail	L-905 (aktif)/Lesen Pasar Malam
30.	Mohamad Naim bin Ibrahim	-tiada lesen
31.	Norliana binti Azhar	-tiada lesen
32.	Siti Holihah binti Ab Wahab	L-7404 (aktif)/Lesen Pasar Lambak

<b>Jengka Line</b>		
<b>Bil.</b>	<b>Nama</b>	<b>Tempoh Lesen</b>
1.	Rozana binti Keria	-tiada lesen
2.	Azlan bin Abd Rahman	-tiada lesen
3.	M. Abdul Rahman bin Ayeop	L-22703 (aktif)/Lesen Pasar Malam
4.	Maisarah binti Ismail	L-22511 (aktif)/Lesen Gerai Majlis
5.	Zurina binti Abd Razak	L-17904 (aktif)/Lesen Perkhidmatan
6.	Salmi bin Yaakob	L-21455 (Jan – Dis 2021)/Lesen Pasar Lambak
7.	Nor Widyahanim binti Abdullah	L-21457 (aktif)/Lesen Pasar Lambak
8.	Amran bin Salleh	-tiada lesen
9.	Shahrizan bin Shafie	-tiada lesen
10.	Mohd Nazri bin Ismail	-tiada lesen
11.	Norazian binti Ahmed	-tiada lesen
12.	Norazira binti Awang Kechik	-tiada lesen
13.	Wan Norshuhaida binti Mustaffar	-tiada lesen
14.	Rozaiman bin Jusoh	L-22292 (Jan – Dis 2021)/Lesen Pasar Tani L-22293 (aktif)/Lesen Pasar Lambak
15.	Imran bin Achik @ Bachek	L-23521 (aktif)/Lesen Pasar Lambak L-22844 (aktif)/Lesen Gerai Majlis L-21522 (aktif)/Lesen Pasar Lambak
16.	Rosli bin Abdul Rahman	-tiada lesen
17.	Zuhdi	-tiada lesen
18.	Muhammad Nazrul Aiman bin Zainuddin	-tiada lesen
19.	Ahmad bin Kamaruddin	-tiada lesen

---

Anggaran hasil lesen yang tidak dikutip bagi *Jengka Line* ialah sebanyak RM3,927.00 untuk seramai 21 orang peniaga yang berdaftar, manakala anggaran hasil lesen yang tidak dikutip bagi *Jed Street* ialah sebanyak RM9,350.00 untuk 50 orang peniaga yang berdaftar.

## **PENGURUSAN ADUAN**

### **OBJEKTIF**

- Menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan;
- Meningkatkan kadar penyelesaian aduan yang diterima daripada orang awam;
- Menyedia dan meningkatkan kemudahan membuat aduan kepada orang awam;
- Memperkenalkan pembaharuan dan inovasi berasaskan aduan awam;
- Memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi meningkatkan system pengendalian aduan awam yang berkesan;
- Mengesan isu-isu yang boleh menjadi punca aduan orang awam; dan
- Mendapatkan maklumbalas orang ramai bagi meningkatkan system penyampaian perkhidmatan awam.

### **PIAGAM PELANGGAN**

Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi kerajaan dalam tempoh maksimum 15 hari bekerja untuk kes aduan biasa. Bagi kes aduan kompleks, tempoh penyelesaian bergantung kepada tahap kompleksiti aduan.

### **VISI**

Memastikan penyampaian perkhidmatan awam melalui pengurusan aduan yang inovatif.

### **MISI**

Memperkasakan pengurusan aduan ke arah meningkatkan daya saing dan kesejahteraan rakyat.

### **DASAR KUALITI**

Kami adalah komited kepada perkhidmatan dan layanan yang berkualiti dan berdedikasi dalam penyelesaian aduan bagi memenuhi kehendak pelanggan selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan.

Kami juga komited membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memastikan ianya sentiasa sesuai mengikut kehendak pelanggan.

## TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
A. PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	
PT(O)	1. Terima semua jenis maklumbalas pelanggan.
	2. Catatkan dalam borang maklumbalas pelanggan seperti dilampiran PK(S)MDM.04(L1) dan di Buku Aduan Pelanggan.
	3. Kemukakan dan bincang maklum balas dengan PA(UAD) untuk tindakan serta merta atau dibawa ke dalam MP.
PA(UAD)	4. Serah maklumbalas kepada PA(UAD) pada hari yang sama dan seterusnya PA(UAD) minit dan selaraskan tindakan kj/kb/ku yang terlibat pada hari yang sama.
PT(O)	5. Maklumkan kepada pelanggan melalui surat aduan awal akuan terima maklum balas seperti lampiran PK(S)MDM.04(L2) dalam tempoh 3 hari bekerja.
PA(UAD)	6. Selaraskan KJ/KU/KB berkenaan jalankan siasatan awal / kajian bagi memastikan kesahihan maklum balas dalam tempoh yang ditetapkan mengikut tahap kesukaran aduan.
KJ/KU/KB	7. Lakukan siasatan bagi mengenalpasti punca aduan dan laksanakan tindakan pembetulan yang bersesuaian.
KJ/KU/KB	8. Sediakan laporan tindakan, pembetulan dan kemukakan laporan kepada PA(UAD).
PT(O)/PA(UAD)	9. Maklumkan kepada pelanggan tindakan yang telah diambil melalui surat aduan selesai atau surat aduan dalam tindakan.
	10. Pantau dan kemukakan laporan kepada mesyuarat Mesyuarat Aduan

### BAHAGIAN PENGADUAN AWAM

Secara keseluruhannya, aduan yang diterima sepanjang bulan Januari sehingga 27hb Disember 2022 adalah sebanyak 364 aduan berbanding 244 aduan pada tahun 2021.

a) Perbandingan penerimaan aduan dari tahun 2021 – 2022 adalah seperti berikut:

TAHUN	JUMLAH
2021	244
2022	364

Peningkatan aduan bagi tahun 2022 adalah sebanyak 49.18% iaitu 120 aduan berbanding tahun 2021. Daripada jumlah aduan yang diterima pada tahun 2022, sebanyak 268 aduan telah berjaya diselesaikan dan jumlah peratusannya adalah sebanyak 73.62%.

Setiap aduan yang diterima akan dipanjangkan kepada jabatan/unit berkaitan dan pemantauan dilakukan dari masa ke semasa oleh Bahagian Pengurusan Aduan agar setiap aduan dapat diselesaikan dengan segera dan sentiasa memastikan setiap jabatan/unit berkaitan berusaha mengambil tindakan dan penyelesaian yang berkesan dalam menangani aduan terutama aduan berulang.

Mesyuarat Pengurusan Aduan diadakan sebulan sekali bagi membantu jabatan membincangkan dan menyelesaikan aduan-aduan yang tertunggak dan perlukan perhatian jabatan.

Pecahan Tindakan Aduan Mengikut Bulan (Jan – Dis 2022)

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH ADUAN</b>	<b>ADUAN SELESAI</b>	<b>ADUAN BELUM SELESAI</b>
JANUARI	36	30	6
FEBRUARI	22	21	1
MAC	33	29	4
APRIL	18	14	4
MEI	34	31	3
JUN	38	35	3
JULAI	24	22	2
OGOS	30	19	11
SEPTEMBER	31	17	14
OKTOBER	30	18	12
NOVEMBER	36	25	11
DISEMBER	32	7	25
<b>JUMLAH</b>	<b>364</b>	<b>268</b>	<b>96</b>

---

## **BAHAGIAN SISTEM MAKLUMAT**

### **Pengenalan**

Bahagian Sistem Maklumat berada di bawah Jabatan Khidmat Pengurusan. Bahagian ini di anggotai oleh seorang Penolong Pegawai Teknologi Maklumat dan seorang Juruteknik Komputer.

Visi yang telah ditetapkan oleh Bahagian Sistem Maklumat ini adalah “Beriltizam untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti yang berteraskan ketelusan dan kecekapan bagi menjadikan organisasi ini maju serta setanding di era ICT selaras dengan kemampuannya.”

### **Objektif**

Mewujudkan infrastruktur rangkaian yang mengaplikasikan teknologi berwayar dan tanpa wayar yang boleh dipercayai dan selamat.

Mewujudkan dan menyelenggara system maklumat jabatan yang bersepadu dan fleksibel.

Menganjurkan latihan ringkas kepada kakitangan bagi membantu meningkatkan prestasi kerja seharian.

Memastikan prasarana pengkomputeran berada dalam situasi yang baik dan boleh digunapakai dengan sempurna.

Membangunkan sistem–sistem aplikasi ringkas bagi memudahkan tugas seharian.

Menyelenggara dan mengemaskini maklumat laman web dari segi isi kandungan serta susun atur rrekaan.

### **Fungsi Organisasi**

Fungsi Bahagian Sistem Maklumat adalah:

- Menguruskan pembangunan program - program komputer di unit-unit Majlis Daerah Maran.
- Menguruskan dan melatih kakitangan mengendalikan komputer.
- Menguruskan penyelenggaraan computer dan sistem.
- Menyelenggarakan portal Majlis Daerah Maran.
- Membangunkan sistem-sistem baru untuk kegunaan dalaman.
- Bertanggungjawab memantau perjalanan system kutipan yang digunapakai di Majlis Daerah Maran.
- Membantu staf Majlis Daerah Maran dalam tujuan pencarian maklumat menggunakan internet.
- Memberi bantuan dari segi nasihat dan pandangan yang berkaitan dengan bidang pengkomputeran.
- Merancang pembangunan dari segi kemudahan pengkomputeran.

### **Visi**

Beriltizam untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti yang bertaskan ketelusan dan kecekapan bagi menjadikan organisasi ini maju serta standing di era ICT selaras dengan kemampuannya.

### Misi

Mewujudkan persekitaran infrastruktur yang dapat menyediakan perkhidmatan sistem maklumat bersepadu, pembangunan sistem aplikasi ringkas, program pembangunan bagi meningkatkan modal insan dan prasarana perkomputeran yang sentiasa diselenggara dengan baik.

### Piagam Pelanggan

- Memproses permohonan e-mel yang lengkap dalam masa 1 hari bekerja.
- Melakukan kemaskini laman web dalam tempoh 3 hari bekerja.
- Membaik pulih kerosakan computer dalam masa hari bekerja bergantung kepada kerosakan.
- Menyediakan latihan ICT untuk kakitangan 1 kali setahun.
- Melaksanakan penyelenggaraan berkala 1 kali setahun terhadap aset ICT

### Jumlah Perjawatan 2022

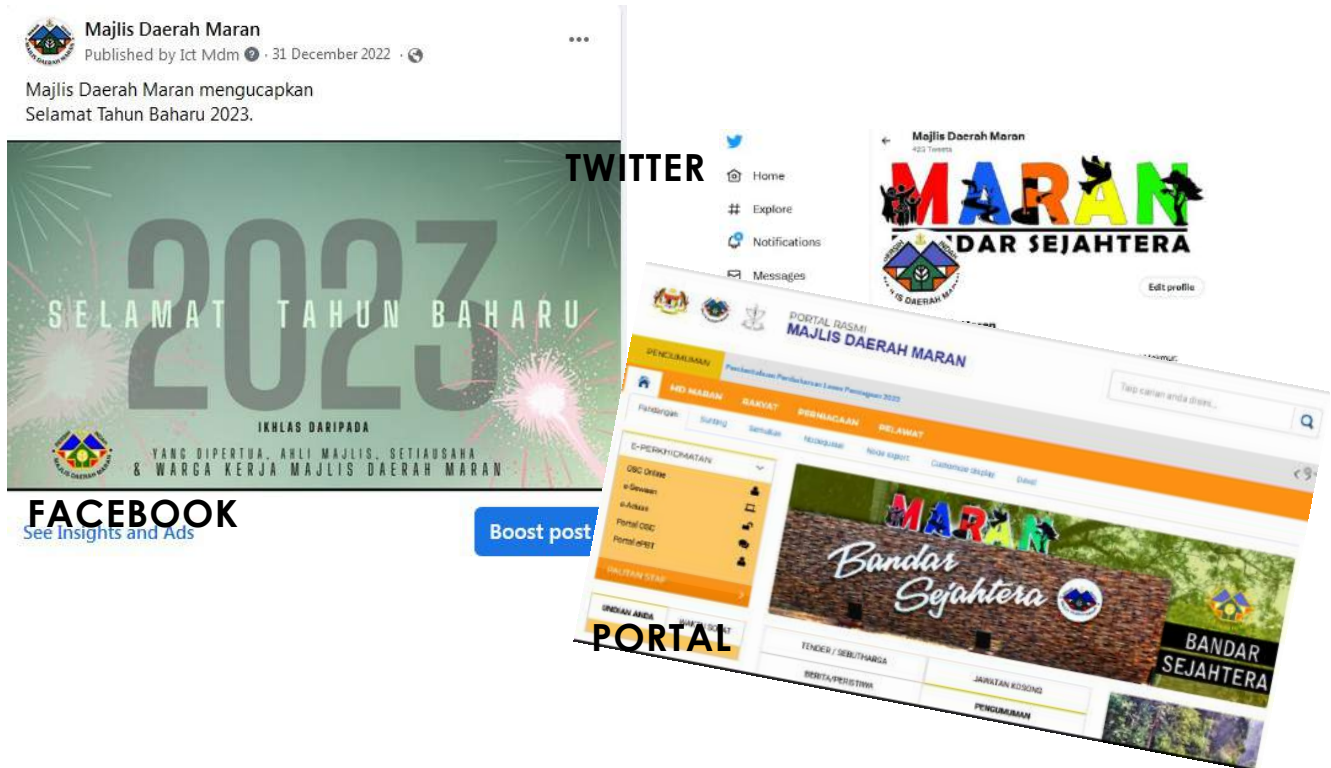
Bil	Jawatan	Gred	Pengisian	
			Isi	Kosong
1	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat	FA29/32	1	0
2	Juruteknik Komputer	FT 19	1	0

### Carta Organisasi Bahagian Teknologi Maklumat



## Laporan Laman Web / Media Sosial

Majlis Daerah Maran telah menyediakan laman web yang boleh diakses menggunakan alamat <http://www.mdmaran.gov.my> serta beberapa akaun aplikasi sosial yang lain iaitu Facebook @Majlis Daerah Maran, Facebook @LamanQalbu, @GaleriMaran, akaun Twitter @MDMaran, akaun youtube PBTMaran dan Majlis Daerah Maran, akaun IG : TOURISMMaran. Gambar – gambar dan juga informasi terkini sentiasa dikemaskini melalui portal dan aplikasi sosial berkenaan bagi memudahkan penyampaian maklumat kepada orang ramai.



## Laporan Kerosakan Komputer

Penyelenggaraan komputer terbahagi kepada dua (2) kaedah iaitu penyelenggaraan secara berkala dan juga melalui laporan aduan kerosakan.

Sebanyak 41 aduan kerosakan komputer telah diterima sepanjang tahun 2022.

### Sistem ePBT

Majlis Daerah Maran telah menggunakan sistem ePBT 2.0 versi web yang telah dibangunkan oleh pihak GW Intech yang dilantik dan diuruskan sepenuhnya oleh pihak Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT).

Versi baharu ini membolehkan sistem ini diakses menggunakan pelayar (browser) internet. Sistem tersebut juga telah dikonfigurasi di pejabat Cawangan Jengka untuk memudahkan terimaan.

Selain itu, instalasi sistem ePBT telah dilaksanakan di komputer riba bagi tujuan kutipan luar berjadual yang dirancang oleh Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta sebanyak dua (2) kali setahun dikawasan-kawasan yang terpilih.





Sistem ePBT ini juga telah diperluaskan lagi penggunaannya dengan memudahkan pelanggan membuat carian maklumat pembayaran secara atas talian dengan menggunakan portal [pbtpay.kpkt.gov.my](http://pbtpay.kpkt.gov.my). Dengan kemudahan yang disediakan ini, para pelanggan dapat menyemak jumlah bayaran yang perlu dibuat seterusnya melengkapkan proses pembayarannya secara atas talian. Antara transaksi yang dibolehkan menggunakan portal ini adalah untuk bil cukai taksiran, bil sewaan dan juga transaksi melibatkan kompaun salahlaku.

## Laporan Masalah ePBT

Majlis Daerah Maran menggunakan sistem ePBT sebagai sistem utama untuk merekod penerimaan hasil dan perbelanjaan. Sistem ini telah dibangunkan oleh pihak Jabatan Kerajaan Tempatan dibawah vendor yang dilantik iaitu GW Intech.

Sistem ePBT 2.0 kini berada di fasa kedua iaitu sistem diakses menggunakan *internet browser*. Sistem ini juga tersedia untuk digunakan secara atas talian. Antara punca kepada masalah sistem tersebut adalah berkaitan pakej sistem yang tidak dikemaskini dan juga kesalahan daripada pengguna mengemaskini maklumat dan juga data yang sedia ada yang terdapat didalam sistem berkenaan.

Sistem ini dipantau penggunaannya oleh Bahagian Sistem Maklumat Majlis Daerah Maran. Sepanjang tahun 2022 terdapat sebanyak 19 masalah yang telah diadukan dan diselesaikan oleh Bahagian Sistem Maklumat.

## Laporan Transaksi Atas Talian

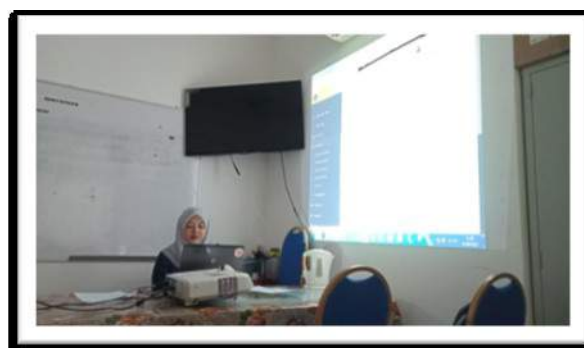
Majlis Daerah Maran telah menyediakan pelbagai saluran alternatif untuk membolehkan bayaran secara atas talian bagi tujuan pembayaran cukai taksiran, sewaan dan juga kompaun

BIL	TRANSAKSI ATAS TALIAN	TINDAKAN	TAHUN 2022											
			JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JUL	OGO	SEP	OKT	NOV	DIS
			bil	bil	bil	bil	bil	bil	bil	bil	bil	bil	bil	bil
1	CIMB Clicks (Taksiran)	Maisarah	8	18	3	13	3	0	3	13	2	1	6	6
2	BSN (Taksiran)	Maisarah	5	7	7	9	4	4	3	16	4	10	7	3
3	Pahang GO (Taksiran)	Maisarah	11	15	4	19	10	5	6	13	14	10	10	103
4	PBT Pay (Taksiran)	Maisarah	167	190	48	33	9	16	147	97	0	30	26	27
5	JomPAY (Taksiran)	Maisarah	178	220	118	228	191	56	125	220	145	121	143	5
6	Pahang GO (Kupon)	Asri MP							6	182				
7	Pahang GO (Kompaun)	Asri MP												
			389	450	180	302	217	81	290	541	185	172	192	144

Daripada data yang diperolehi, jumlah keseluruhan transaksi secara atas talian yang telah diterima pada tahun 2022 adalah sebanyak 3103 berbanding pada tahun 2021 sebanyak 1460 transaksi sahaja. Daripada statistik berkenaan juga didapati Aplikasi Jompay merupakan aplikasi yang paling banyak digunakan oleh pelanggan iaitu sebanyak 1750 transaksi diikuti oleh PBT Pay (790) diikuti oleh PahangGO sebanyak 220.

## Kursus ICT

Bahagian Sistem Maklumat telah menjalankan beberapa sesi kursus ICT kepada kakitangan bagi tujuan peningkatan tahap kecekapan penggunaan perkakasan ICT. Selain itu ,kursus berkonsepkan TOT Training of Trainers juga diaplikasikan supaya tahap pemahaman kakitangan yang menggunakan sistem tersebut dapat dipertingkatkan.



## BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

### Pengenalan

Bahagian Penguatkuasa Majlis Daerah Maran diketuai seorang Pembantu Penguatkuasa KP26 (KUP) dengan dibantu oleh sembilan [09] anggota penguatkuasa terdiri daripada empat [06] orang anggota KP22 (KUP) dan lima [03] orang anggota KP19 yang menguatkuasakan undang-undang yang digunakan oleh Majlis Daerah Maran. Enam [06] anggota penguatkuasa ditugaskan di Maran dan tiga [03] anggota ditugaskan di Pejabat Majlis Daerah Maran Cawangan Bandar Tun Abdul Razak Jengka. Kedudukan pegawai adalah seperti di carta organisasi.

### Objektif

- ✚ Melaksanakan tindakan penguatkuasaan dan undang-undang dengan cekap, adil, saksama dan berkesan.
- ✚ Menjalankan tindakan penguatkuasaan undang-undang yang selaras dengan akta dan undang-undang yang digunakan.

### Fungsi Organisasi

- ✚ Menjalankan rondaan dan pemeriksaan lesen dan permit perniagaan, pemeriksaan pelan/ permit bangunan serta pemeriksaan ke tapak projek, pemeriksaan kes kacaugunggu dan pembuangan sampah haram.
- ✚ Mengeluarkan notis dan kompaun keatas individu yang melanggar kesalahan dibawa akta dan undang-undang kecil yang digunakan.
- ✚ Menjalankan operasi sitaan keatas kegagalan mematuhi syarat lesen, hiburan, kebersihan, vandalisme, halangan dan kacaugunggu.
- ✚ Menjalankan tindakan sitaan keatas penyewa-penyewa premis dan gerai Majlis Daerah Maran yang gagal mematuhi syarat perjanjian.
- ✚ Menjalankan tugas yang diarahkan oleh pihak pengurusan Majlis Daerah Maran dari masa ke semasa.

### Jumlah Penjawatan dan Kakitangan

KUMPULAN	JUMLAH JAWATAN	TETAP		KONTRAK		SAMBILAN	
		ISI	KOSONG	ISI	KOSONG	ISI	KOSONG
PENGURUSAN & PROFESIONAL	-	-	-	-	-	-	-
SOKONGAN 1 ( GRED 40 – 17 )	10	7	-	3	-	-	-
SOKONGAN 2 (GRED 16 – 1)	-	-	-	-	-	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



## Aktiviti dan Prestasi

- 1) Menghadiri Kursus : 35 Kali
- 2) Menghadiri Peperiksaan : Tiada
- 3) Pengeluaran Kompaun : 818 Kompaun
- 4) Pengeluaran Notis : 56 Notis
- 5) Sitaan : 05 Sitaan

## Lain-lain

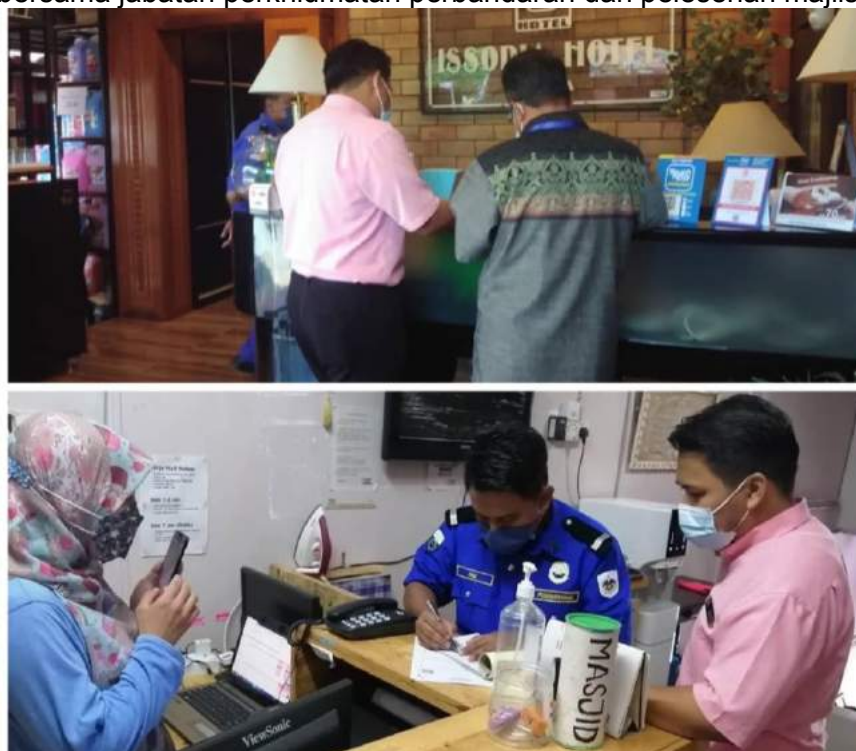
1. Pemantauan terhadap permit meja di premis perniagaan sekitar Bandar Maran dan Pekan Sri Jaya bersama Jabatan Perkhidmatan Perbandaran dan Pelesenan Majlis Daerah Maran.



2. Pemeriksaan bazar ramadhan 2022 bersama anggota Kesihatan Pejabat Kesihatan Daerah Maran.



3. Pemeriksaan terhadap hotel-hotel di bandar jengka bagi memantau pematuhan pelaksanaan fi kelestarian bersama jabatan perkhidmatan perbandaran dan pelesenan majlis daerah maran.





4. Operasi terhadap aduan awam berkaitan aktiviti karaoke di kg. Batu 55 bersama anggota unit tempat letak kenderaan dan penolong pegawai undang-undang majlis daerah maran.



## UNIT TEMPAT LETAK KERETA

### Pengenalan

Unit Tempat Letak Kereta Majlis Daerah Maran diketuai seorang Pembantu Tadbir Kewangan W22 dengan dibantu oleh sepuluh (10) anggota penguatkuasa KP19 dan seorang (1) Pembantu Awam gred H11 yang menguatkuasakan undang – undang dibawah Perintah Pengangkutan Jalan (Peruntukan Mengenai Tempat Letak Kereta)(Majlis Daerah Maran) 2020. Seramai lima (05) anggota penguatkuasa ditugaskan di Maran dan lima (05) anggota lagi ditugaskan di Bandar Tun Abdul Razak Jengka. Kedudukan pegawai adalah seperti di carta organisasi.

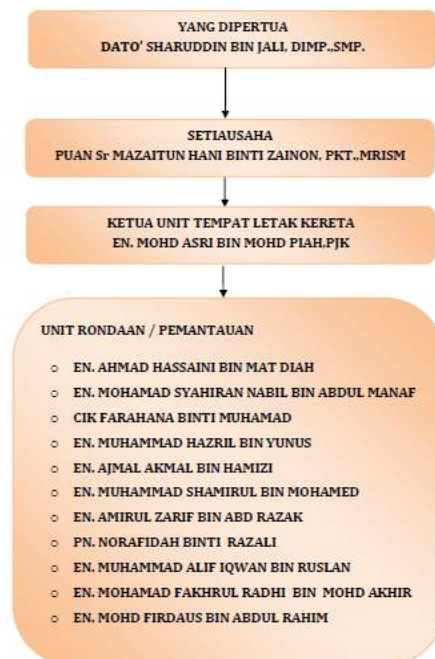
### Objektif

- Melaksanakan tindakan penguatkuasaan dan undang-undang dengan cekap, adil, saksam dan berkesan.
- Menjalankan tindakan penguatkuasaan undang-undang yang selaras dengan akta dan undang – undang yang digunapakai.

### Fungsi Organisasi

- Menyediakan kaunter pembayaran dan perkhidmatan penjualan kupon.
- Menerima permohonan pas bulanan, petak bermusim dan ejen kupon.
- Mengeluarkan notis dan kompaun keatas individu yang melanggar kesalahan dibawah Perintah Pengangkutan Jalan (Peruntukan Mengenai Tempat Letak Kereta) (Majlis Daerah Maran) 2020.
- Mengeluarkan surat peringatan bayaran kompaun keatas individu yang gagal menjelaskan kompaun dalam tempoh masa yang ditetapkan dan tindakan perintah mahkamah.
- Menjalankan tugas yang diarahkan oleh pihak pengurusan Majlis Daerah Maran dari masa ke semasa.

### Carta Organisasi





## Jumlah Penjawatan

KUMPULAN	JUMLAH JAWATAN	TETAP		Kontrak		Sambilan	
		ISI	KOSONG	ISI	KOSONG	ISI	KOSONG
Pengurusan & Professional	-	-	-	-	-	-	-
Sokongan 1 ( Gred 40-17 )	11	2	-	9	-	-	-
Sokongan 2 ( Gred 16-1 )	1	-	-	1	-	-	-
Jumlah	12	2	-	10	-	-	-

## Aktiviti dan Prestasi

Menghadiri kursus : 10  
 Menghadiri peperiksaan : Tiada  
 Pengeluaran kompaun : 11552  
 Pengeluaran notis : Tiada  
 Sitaan : Tiada

## Lain-lain

### LATIHAN DAN KURSUS KEPADA ANGGOTA UTLK MD PEKAN



TAKLIMAT KEPADA PENGURUSAN MD PEKAN BERHUBUNG PERLAKSANAAN OPERASI UTLK MD MARAN.



PEMANTAUAN KERJA-KERJA PETAK KHAS OLEH JABATAN KEJURUTERAAN

