

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN JANUARI 2024**

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN				
Memastikan urusan pengesahan jawatan dilakukan dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan dan pegawai mematuhi semua syarat-syarat yang ditetapkan: 1) Lulus peperiksaan perkhidmatan; 2) Hadir kursus induksi/ Program Transformasi Minda (PTM) 3) Diperakukan Ketua Jabatan	Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan	0	0	0

<p>Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.</p>	<p>3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>						
<p>Memastikan semua maklumat perubahan gaji bagi kenaikan tahunan disampaikan kepada Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 1 bulan selepas kelulusan diterima</p>	<p>Penyata perubahan dikemukakan sebulan sebelum perubahan dilaksanakan</p>	<p>6</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>						
<p>Memastikan semua urusan pembaharuan cukai jalan dan insuran kenderaan jabatan dibuat sebelum 1 Januari tahun berikutnya</p>	<p>Pembaharuan cukai jalan dari bulan ke bulan. Insurans diperbaharui setiap Disember tahun semasa</p> <table border="1" data-bbox="548 1263 779 1393"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Januari</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Januari		Jumlah		<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>
Bulan	Bil									
Januari										
Jumlah										

<p>Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja dari permohonan diterima</p>	<p>Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima</p>	<table border="1" data-bbox="850 261 1247 451"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Lain-lain</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jumlah	1.	Dewan	16	2.	Balairaya	-	3.	Stadium	2	4.	Lain-lain	-	<p>0</p>	<p>100%</p>
Bil	Kemudahan	Jumlah																	
1.	Dewan	16																	
2.	Balairaya	-																	
3.	Stadium	2																	
4.	Lain-lain	-																	
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT																			
<p>Memproses Permohonan Peruntukan Program Sosial/Mesra Rakyat Ahli Majlis dalam tempoh tiga hari untuk mendapatkan kelulusan pengurusan tertinggi.</p>	<p>Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>%</p>															
JABATAN PENILAIAN																			
<p>Semua surat-surat dan maklumbalas yang anda minta dari kami akan kami jawab dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh surat anda kami terima</p>	<p>Dalam tempoh 2minggu dari tarikh surat anda kami terima</p>	<p>78 bilangan surat</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>															

JABATAN KEJURUTERAAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK				
Kami akan memastikan anda akan mendapat kemudahan jalan raya, sistem saliran dan penyelenggaraan kemudahan yang sentiasa memuaskan.	50 projek (Minima setahun)	0	0	0
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	0	0	0
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	8 unit premis sebulan Pecahan mengikut gred setiap bulan.	Januari 2024 A : 2 B : 6 C : 0 Jumlah: 8 premis	-	100%
Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan	<u>3 kali Seminggu</u> (Isnin, Rabu & Jumaat)	(Isnin, Rabu & Jumaat) 71 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 852 kali kutipan sampah (Selasa, Khamis & Sabtu)	-	100% 1 Notis Tindakan Pembedulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.

<p>dan setiap hari di kawasan komersial</p>	<p>(Selasa, Khamis & Sabtu)</p> <p>7 hari seminggu (setiap hari)</p>	<p>49 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 588 kali kutipan sampah</p> <p>104 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 2912 kali kutipan sampah</p> <p>Jumlah keseluruhan = <u>4,352 kali kutipan sampah sebulan</u></p>		
<p>Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</p>	<p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan</p>	<p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) – 5 taman perumahan/komersial</p> <p>Jumlah : 183 taman perumahan/komersial</p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial 183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan = 366 kali sebulan</p>	<p>-</p>	<p>100%</p> <p>24 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan.</p>

<p>Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan/komersial</p>	<p>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan</p>	<p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) – 5 taman perumahan/komersial</p> <p>Jumlah : 183 taman perumahan/komersial</p> <p>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial 183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan = 366 kali sebulan</p>	<p>-</p>	<p>100%</p> <p>11 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pemotongan rumput dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan.</p>
JABATAN PERBENDAHARAAN				
<p>Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja</p>	<p>Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari</p>	<p>9</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>

JABATAN KAWALAN BANGUNAN

<p>Memastikan semua makluman kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja</p>	<p align="center">14 hari</p>	<p>Permit binaan sementara = 13 Pelan bangunan = 9</p>	<p align="center">0</p>	<p>RM 1,820.00 RM 3,860.00</p>
<p>Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperoleh Sijil Layak Menduduki (CF) dan pematuhan sokongan Sijil Perakuan Siap (CCC) dalam tempoh 14 hari bekerja dari mesyuarat CCC dan bangunan yang dibina mengikut pelan yang telah diluluskan.</p>	<p align="center">14 hari</p>	<p>CCC = 2</p>	<p align="center">0</p>	<p>RM 30.00</p>
<p>Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari</p>	<p align="center">24 jam</p>	<p>Pelan 24 jam = 8 (2,052.00) Belian buku 24 jam = 11 (330.00)</p>	<p align="center">0</p>	<p>RM 2,382.00</p>

JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	32	-	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	1	-	100%
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	3	-	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	-	-	-
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT				
Menguruskan penyelenggaraan perkakasan dan perisian komputer.	Dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal	0	0	0%
memproses permohonan peralatan ke unit perolehan	Dalam tempoh tujuh hari	0	0	0%

UNIT PUSAT SETEMPAT				
Permohonan yang lengkap dibawa dalam Mesyuarat Unit Pusat Setempat dalam tempoh 90 hari bekerja	Dalam tempoh 90 hari bekerja	Km-4 Kerja tanah-1 Jalan dan Perparitan-1 Pelan bangunan-7 Pelan landskap-1 Pelan alamat-1 Permit bangunan sementara-1	0	100%
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari	2	0	100%
JABATAN PELESENAN				
Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	3,976	-	100%
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam. Untuk permohonan lesen selain itu, ia akan	24 jam	25	-	100%

diproses dalam tempoh dua bulan				
Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan mesyuarat di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari	17	-	100%
UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM				
Aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	67 aduan telah diberi maklum balas	0	100%
UNIT PERUNDANGAN				
Memastikan maklum balas permohonan rayuan kompaun diberi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan	Dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan	Permohonan rayuan kompaun bagi bulan Januari 2024 :- i).Pembatalan Kompaun: 1 ii).Pengurangan Kadar Kompaun: 3 iii).Pembatalan Notis: 1	0	100% Secara keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan Unit Perundangan pada bulan Januari 2024 tercapai

UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	2	-	100%
		Laporan Audit Pemantauan Pengurusan Premis di Majlis Daerah Sabak Bernam		
		Laporan Pengukuran Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Menggunakan Kaedah Mystery Shopping di Majlis Daerah Sabak Bernam Tahun 2023		
UNIT PEROLEHAN				
Mengeluarkan Surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang berjaya	Dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga/Tender	0	0	0
10 UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.	7 hari bekerja	0	0	0
*Pematuhan Kad 0Perakam Waktu				

*Laporan Ketidakhadiran Bertugas				
*Sijil Palsu				