

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN DISEMBER 2019**

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:	Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan	2	0	100%
1) Lulus peperiksaan perkhidmatan;				
2) Hadir kursus induksi/ Program Transformasi Minda (PTM)				
3) Diperakukan Ketua Jabatan				
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	9	0	100%

sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.																
Memastikan semua maklumat perubahan gaji bagi kenaikan tahunan disampaikan kepada Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 1 bulan selepas kelulusan diterima	Penyata perubahan dikemukakan sebulan sebelum perubahan dilaksanakan	17 3(SPS) 9(PTB) 1(Puan Azian) 3(Tanggung tugas) 1(En Japri)	0	100%												
Memastikan semua urusan pembaharuan cukai jalan dan insuran kenderaan jabatan dibuat sebelum 1 Januari tahun berikutnya	Pembaharuan cukai jalan dari bulan ke bulan. Insurans diperbaharui setiap Disember tahun semasa <table border="1" data-bbox="562 974 793 1104"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dis</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>jumlah</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Dis	6	jumlah	6	6	0	100%						
Bulan	Bil															
Dis	6															
jumlah	6															
Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima	Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima	Jumlah permohonan yang diterima: <table border="1" data-bbox="850 1218 1213 1372"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	10	2.	Balairaya	0	3.	Stadium	1	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	10														
2.	Balairaya	0														
3.	Stadium	1														

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN																														
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT																																		
<p>Memproses kelulusan permohonan program Penggerak Belia Tempatan (PeBT) MDSB dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima</p>	<p>Proses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balairaya dan Stadium berdasarkan jumlah permohonan yang diterima</p>	<p>Jumlah permohonan yang diterima:</p> <table border="1" data-bbox="850 581 1215 993"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Zon</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Sungai Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Sabak Bernam</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Sekinchan</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Program Induk PeBT</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Zon	Jum.	1.	Sungai Besar	0	2.	Sabak Bernam	0	3.	Sekinchan	0	4.	Program Induk PeBT	1	<p>Jumlah tidak mencapai sasaran:</p> <table border="1" data-bbox="1241 581 1564 1027"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Zon</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Sungai Besar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Sabak Bernam</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Sekinchan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Program Induk PeBT</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Zon	Jum.	1.	Sungai Besar		2.	Sabak Bernam		3.	Sekinchan		4.	Program Induk PeBT		<p>100%</p>
Bil	Zon	Jum.																																
1.	Sungai Besar	0																																
2.	Sabak Bernam	0																																
3.	Sekinchan	0																																
4.	Program Induk PeBT	1																																
Bil	Zon	Jum.																																
1.	Sungai Besar																																	
2.	Sabak Bernam																																	
3.	Sekinchan																																	
4.	Program Induk PeBT																																	

Memastikan Ahli Majlis mendapatkan kelulusan permohonan peruntukan 3 hari sebelum mengadakan program	Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima	0	0	0
JABATAN PENILAIAN				
Semua surat-surat dan maklumbalas yang anda minta dari kami akan kami jawab dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh surat anda kami terima	Dalam tempoh 2minggu dari tarikh surat anda kami terima	14 bilangan surat	0	100%
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)	51	0	102%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	3	1	75%

JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN

<p>Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C</p>	<p>12 Unit premis x 1 bulan</p> <p>Pecahan mengikut gred setiap bulan adalah seperti berikut :</p>	<p>A : 0 B : 7 C : 1</p> <p>Jumlah : 8</p>	<p align="center">4</p>	<p align="center">67%</p>
<p>Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial</p>	<p><u>3 kali Seminggu</u></p> <p>(Isnin, Rabu & Jumaat)</p> <p>(Selasa, Khamis & Sabtu)</p> <p>7 hari seminggu (setiap hari)</p>	<p>(Isnin, Rabu & Jumaat) 44 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 528 kali kutipan sampah</p> <p>(Selasa, Khamis & Sabtu) 43 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 516 kali kutipan sampah</p> <p>13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah</p> <p>Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u></p>	<p align="center">0</p>	<p align="center">100%</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) – 26 taman perumahan</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 37 Taman perumahan</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 23 taman perumahan</p> <p>Zon SB4 (Kawasan BNO) – 1 taman perumahan</p> <p>Jumlah : 87 taman perumahan</p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p>Pembersihan longkang kawasan komersial 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>	<p>0</p>	<p>100%</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) – 26 taman perumahan</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 37 Taman perumahan</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 23 taman perumahan</p> <p>Zon SB4 (Kawasan BNO) – 1 taman perumahan</p> <p>Jumlah : 87 taman perumahan</p> <p>Pemotongan rumput taman perumahan 87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p>Pemotongan rumput kawasan komersial 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
---	---	---	----------	-------------

JABATAN PERBENDAHARAAN

Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 14 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari			
--	---------------------------------------	--	--	--

JABATAN KAWALAN BANGUNAN

Memastikan semua maklumat kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari	14 hari	Permit Binaan sementara=10	0	RM2,713.00
		Pelan OSC=6		RM18,466.80
Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperolehi Sijil Layak Menduduki (CF) dan pematuhan sokongan Sijil Perakuan Siap (CCC) dalam tempoh 14 hari dari mesyuarat CCC dan bangunan yang dibina mengikut pelan yang telah diluluskan.	14 hari	CCC-0	0	0
Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam	24 jam	15 permohonan	0	RM4,261.00

tempoh 14 hari				
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	35	0	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	0	0	100%
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	0	0	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	20	0	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
UNIT PUSAT SETEMPAT				
Memproses permohonan Pelan Bangunan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari			
Memproses permohonan Pelan Landskap dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari			
Memproses permohonan Pelan Infrastruktur / Jalan dan Perparitan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan di terima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari			

Memproses permohonan Pelan Lampu Jalan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari			
Memproses permohonan Pelan Alamat dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Proses permohonan dalam tempoh 14 hari			
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari			

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN PELESENAN				
Memastikan permohonan lesen premis perniagaan mendapat maklum balas dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari dari tarikh permohonan	12	0	100%
Mengemaskini maklumat pelesenan dalam tempoh 1 hari	1 hari	10	0	100%
Memastikan keputusan permohonan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari sahaja	14 hari bekerja	12	0	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	60	0	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
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	40 aduan telah diberi maklum balas	0	100%
UNIT PERUNDANGAN				
Memproses permohonan rayuan kompaun MDSB tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan.	14 hari	0	0	0
UNIT AUDIT DALAM				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua MDSB dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari	0	0	Pengauditan telah dijalankan dan dalam tindakan penyediaan laporan: 1. Audit pengurusan permit bangunan

				sementara 2.Audit pengurusan indeks akauntabiliti (AI)
Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat MDSB 3 kali setahun	4 bulan Sekali	0	0	Mesyuarat Jawatankuasa Audit telah dilaksanakan sebanyak 3kali sepanjang tahun 2019
UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB. *Pematuhan Kad Perakam Waktu *Laporan Ketidakhadiran Bertugas *Sijil Palsu – 1	7 hari bekerja	0 0 0	0	100%