

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN JAN 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 perantikan 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 perantikan	-	-	-
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	2 (Hasnul Hatimah & Mohd Asrani)	0	100%

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	4 Pelantikan kontrak (Mohd Taufik & Mohd Ezri), CTG (James) & Cuti Separuh Gaji (Shahnizam)	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"><thead><tr><th>Bulan</th><th>Bil</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>3</td></tr></tbody></table>	Bulan	Bil	Jan	3	3 WGP 7255 BJG 4235 BDW 8169	0	100%								
Bulan	Bil															
Jan	3															
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT																
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"><thead><tr><th>Bil</th><th>Kemudahan</th><th>Jum.</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>Dewan</td><td>16</td></tr><tr><td>2.</td><td>Balairaya</td><td>Nil</td></tr><tr><td>3.</td><td>Stadium</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	16	2.	Balairaya	Nil	3.	Stadium	5	0	Dewan : Jumlah Permohonan: 16 (100%) Balairaya : tiada Stadium: Jumlah Permohonan: 5 (100%)
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	16														
2.	Balairaya	Nil														
3.	Stadium	5														

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
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	99 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)	10	40	20%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkeelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	-	-	-

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	12 Unit premis x 1 bulan Pecahan mengikut gred setiap bulan adalah seperti berikut :	12 unit premis (sasaran) 11 unit premis (sebenar)	1	92%
	<u>Jan</u> A : 1 B : 9 C : 1	11	1	92%
Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial	<u>3 kali Seminggu</u> (Isnin, Rabu & Jumaat) (Selasa, Khamis & Sabtu) 7 hari seminggu (setiap hari)	(Isnin, Rabu & Jumaat) 44 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan =528 kali kutipan sampah (Selasa, Khamis & Sabtu) 43 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan 516 kali kutipan sampah 7 kawasan pekan/komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan 196	0	100%

		kali kutipan sampah Jumlah keseluruhan =1,240 kali kutipan sampah sebulan		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang satu bulan sekali di kawasan perumahan/ komersial	Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan	Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 26 taman perumahan Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 37 Taman perumahan Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 23 taman perumahan Zon SB4 (Kawasan BNO) – 1 taman perumahan Jumlah : 87 taman perumahan Pembersihan longkang 87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali	0	100%

<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><u>Pemotongan rumput</u> 87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
---	---	---	----------	-------------

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN PERBENDAHARAAN				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 14 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari	268	0	100%
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 - 8 Pelan Bangunan OSC - 10	0	100%
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	-	0	100%

Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	6	0	100%
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	34	0	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	0	0	0
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	0	0	0
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	0	0	0

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	7 permohonan	0	100%
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	0	0	0%
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	0	0	0%

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	1	0	100%
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	0	0	0
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Memastikan kertas siasatan (IP) dilengkapi empat bulan daripada tarikh kompaun dikeluarkan untuk proses pendakwaan	30 kertas siasatan (IP)	34	0	100%

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	81	0	100%
Mengemaskini maklumat pelesenan dalam tempoh 1 hari	1 hari	92	0	100%
Memastikan keputusan permohonan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari sahaja	14 hari bekerja	11	0	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	102	0	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	57 aduan	0	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
UNIT PERUNDANGAN				
Memproses permohonan rayuan kompaun MDSB tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan.	Serta merta	60	56	93%
UNIT AUDIT DALAM				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua MDSB dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari	-	-	Pengauditan sedang dijalankan.
Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat MDSB 3 kali setahun	4 bulan Sekali	-	-	-

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
UNIT INTEGRITI				
<p>Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.</p> <p>*Pematuhan Kad Perakam Waktu</p> <p>*Laporan Ketidakhadiran Bertugas</p> <p>*Sijil Palsu – 1</p>	<p>7 hari bekerja</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>