

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

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>				
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
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	1	0	100%

dibuat dalam tempoh 3 bulan 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	48	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="533 974 768 1107"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julai</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Julai		0	0	0								
Bulan	Bil															
Julai																
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="875 1219 1236 1372"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	8	2.	Balairaya	1	3.	Stadium	0	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	8														
2.	Balairaya	1														
3.	Stadium	0														

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN																														
<b>JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>																																		
<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="875 581 1239 993"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Zon</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Sungai Besar</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Sabak Bernam</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Sekinchan</td> <td>Nil</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Program Induk PeBT</td> <td>Nil</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Zon	Jum.	1.	Sungai Besar	1	2.	Sabak Bernam	1	3.	Sekinchan	Nil	4.	Program Induk PeBT	Nil	<p>Jumlah tidak mencapai sasaran:</p> <table border="1" data-bbox="1268 581 1585 1026"> <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>0</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Zon	Jum.	1.	Sungai Besar	0	2.	Sabak Bernam	0	3.	Sekinchan	0	4.	Program Induk PeBT	0	<p>Zon Sungai Besar: Jumlah Permohonan: 1 (100%)</p> <p>Zon Sabak Bernam : Jumlah Permohonan: 1 (100%)</p> <p>Zon Sekinchan : Jumlah Permohonan: 0 (Tiada)</p> <p>Program Induk PeBT : Jumlah Permohonan : 0 (Tiada)</p>
Bil	Zon	Jum.																																
1.	Sungai Besar	1																																
2.	Sabak Bernam	1																																
3.	Sekinchan	Nil																																
4.	Program Induk PeBT	Nil																																
Bil	Zon	Jum.																																
1.	Sungai Besar	0																																
2.	Sabak Bernam	0																																
3.	Sekinchan	0																																
4.	Program Induk PeBT	0																																

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>JABATAN PENILAIAN</b>				
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	43 bilangan surat	-	100%
<b>JABATAN KEJURUTERAAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK</b>				
Kami akan memastikan anda akan mendapat kemudahan jalan raya, sistem saliran dan penyelenggaraan kemudahan yang sentiasa memuaskan.	50 projek (Minima setahun)	51	-	102%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkecualan dalam tempoh	4 kali setahun	3	1	75%

sekurang-kurangnya 7 hari.				
<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN</b>				
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 :	<u><b>Julai</b></u> A : 4 B : 11 C : 0  <b>Jumlah : 15</b>		125%
Memberi perkhidmatan kutipan sampah <b>tiga kali seminggu</b> di kawasan <b>taman perumahan</b> dan <b>setiap hari di kawasan komersial</b>	<u><b>3 kali Seminggu</b></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  13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah	0	100%

		Jumlah keseluruhan = <u>1,408</u> kali kutipan sampah sebulan sampah		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang <b>dua kali sebulan di kawasan taman perumahan/ komersial</b>	Pembersihan longkang di kawasan taman perumahan/komersial : <b>dua kali sebulan</b>	<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><b>Jumlah : 87 taman perumahan</b></p> <p><b><u>Pembersihan longkang taman perumahan</u></b> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><b><u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u></b> <b><u>13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</u></b></p>	0	100%

<p>Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</b></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><b><u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u></b> <b>13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</b></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>				
<p>Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 14 hari.</p>	<p>Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari</p>			

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b>				
Memastikan semua makluman kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari	14 hari	Permit Binaan Sementara = 32  Pelan Bangunan = 21		RM16,824.00  RM18,357.00
Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperoleh 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	2		



Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	15		RM12,104.00
<b>JABATAN LANDSKAP</b>				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	17	-	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	-	-	-
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	-	-	-
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	2	-	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>UNIT PUSAT SETEMPAT</b>				
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	12 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	Tiada permohonan	0	0
Memproses permohonan Pelan Infrastruktur / Jalan dan Perparitan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan di terima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari	Tiada permohonan	0	0

Jawatankuasa OSC				
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	Tiada permohonan	0	0
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	Tiada permohonan	0	0
<b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>				
Memastikan kertas siasatan (IP) dilengkapi dalam tempoh empat bulan	30 kertas siasatan (IP)	80 kertas siasatan	0	100%

daripada tarikh kompaun dikeluarkan				
<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
<b>JABATAN PELESENAN</b>				
Memastikan permohonan lesen premis perniagaan mendapat maklum balas dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari dari tarikh permohonan	28 permohonan	0	100%
Mengemaskini maklumat pelesenan dalam tempoh 1 hari	1 hari	95	0	100%
Memastikan keputusan permohonan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari sahaja	14 hari bekerja	20 permohonan	0	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh 1 hari dari tarikh	1 hari	119	0	100%

penerimaan				
<b>UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM</b>				
Aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	43 aduan	0	100%
<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
<b>UNIT PERUNDANGAN</b>				
Memproses permohonan rayuan kompaun MDSB tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan.	Serta merta	8	9	47%
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua MDSB dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari			

Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat MDSB 3 kali setahun	4 bulan Sekali			
<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
<b>UNIT INTEGRITI</b>				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.	7 hari bekerja	0	0	0
*Pematuhan Kad Perakam Waktu		0	0	0

*Laporan Ketidakhadiran Bertugas		0	0	0
*Sijil Palsu – 1				