

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN SEPTEMBER 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	Tiada	0	0
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	5 orang 1) Mohammad Faizal bin Nawani 2) Siti Hajar bt Mohd Saleh 3) Zafiyanti bt Borhanuddin 4) Ahmad Suffian bin Ahmad Ariffin 5) Julaina Alfian bt Mohaini	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	6 (5 orang untuk taraf berpencen + seorang bersara wajib)	-	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>Sept</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>jumlah</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Sept	5	jumlah	5	5 pembaharuan	-	100%						
Bulan	Bil															
Sept	5															
jumlah	5															
Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima	Dalam tempoh 14 hari dari permohonan 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>21</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	21	2.	Balairaya	0	3.	Stadium	0	Jumlah permohonan yang diterima:	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	21														
2.	Balairaya	0														
3.	Stadium	0														

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>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Sabak Bernam</td> <td>3</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	1	2.	Sabak Bernam	3	3.	Sekinchan	0	4.	Program Induk PeBT	0	<p>Jumlah tidak mencapai sasaran:</p> <table border="1" data-bbox="1241 581 1564 1026"> <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	1																																
2.	Sabak Bernam	3																																
3.	Sekinchan	0																																
4.	Program Induk PeBT	0																																
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	3	0	100%
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	40 bil 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)	73	0	146%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkelayakan dalam tempoh	4 kali setahun	5	0	125%

sekurang-kurangnya 7 hari.				
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 :	<u>September</u> A : 1 B : 9 C : 1 Jumlah : 11	0	100%
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 13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah	0	100%

		Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u>		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang satu bulan sekali di kawasan perumahan/komersial	Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan	<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>	0	100%

		Pembersihan longkang kawasan komersial 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan		
Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial	Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan	<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>	0	100%

		Pemotongan rumput kawasan komersial 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan		
JABATAN PERBENDAHARAAN				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 14 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari	315 bil	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 = 16 Pelan bangunan = 8	0	RM8,636.00 RM5,817.00
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	0	0	0

Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	4	0	RM2,769.00
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	51	0	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	2	0	100%
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	2	0	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	9	0	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
UNIT PUSAT SETEMPAT				
<p>Memproses permohonan Pelan Bangunan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC</p>	<p>Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari</p>	<p>7 Permohonan</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Memproses permohonan Pelan Landskap dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC</p>	<p>Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari</p>	<p>1 Permohonan</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Memproses permohonan Pelan Infrastruktur / Jalan dan Perparitan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan di terima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC</p>	<p>Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari</p>	<p>Tiada Permohonan</p>	<p>0</p>	<p>0</p>

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
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Memastikan kertas siasatan (IP) dilengkapi dalam tempoh empat bulan daripada tarikh kompaun dikeluarkan	30 kertas siasatan (IP)	0	0	0

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	26	0	100%
Mengemaskini maklumat pelesenan dalam tempoh 1 hari	1 hari	20	0	100%
Memastikan keputusan permohonan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari sahaja	14 hari bekerja	6	0	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	62	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	45	0	100%
UNIT PERUNDANGAN				
Memproses permohonan rayuan kompaun MDSB tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan.	14 hari	1	2	33%
UNIT AUDIT DALAM				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua MDSB dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari	0	0	Dalam proses pengauditan

Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat MDSB 3 kali setahun	4 bulan Sekali	0	0	0
UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.	7 hari bekerja			
*Pematuhan Kad Perakam Waktu		0	0	0
*Laporan Ketidakhadiran Bertugas		0	0	0
*Sijil Palsu – 1		0	0	0