

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan MDSB
Bulan Januari hingga Jun
Tahun 2018**

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Impak
1. Memproses permohonan oleh Jabatan memeperakukan mana-mana pemajuan tempoh 14 hari	Perakukan dalam tempoh 14 hari	101	Tiada	100%
2. Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan pekan/bandar	Taman perumahan/ industri (tiga kali seminggu) Komersial/ pasar awam (setiap hari)	<p><u>Jumlah taman perumahan : 44</u></p> <p><u>•(Isnin, Rabu & Jumaat)</u> 44 taman x 4 minggu x 6 bulan x 3 kali = 3,168 kali kutipan sampah setahun</p> <p><u>Jumlah taman perumahan : 43</u></p> <p><u>•(Selasa, Khamis & Sabtu)</u> 43 taman x 4 minggu x 6 bulan x 3 kali = 3,096 kali kutipan sampah setahun</p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u> <u>Pasar Awam : 3</u></p>	Tiada	Kawasan persekitaran bersih dengan kutipan sampah yang dilaksanakan secara berjadual

		<ul style="list-style-type: none"> • Setiap hari 17 x 4 minggu x 6 bulan x 7 hari = 2,856 kali kutipan sampah setahun <p><u>Jumlah keseluruhan</u> ≡ <u>9,120 kali kutipan sampah setahun</u></p>		
3. Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan pekan/bandar	Taman perumahan/ kawasan komersial (2 kali sebulan)	<p><u>Jumlah taman perumahan : 87</u></p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan 87 x 6 bulan x 2 kali = <u>1,044 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u></p> <p>Pembersihan longkang kawasan komersial 14 x 6 bulan x 2 kali = <u>168 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah keseluruhan</u> ≡ <u>1,212 kali pembersihan longkang setahun</u></p>		Kawasan persekitaran bersih dengan pembersihan longkang yang dilaksanakan secara berjadual
4. Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan komersial dan kawasan taman perumahan.	Taman perumahan dan kawasan komersial: dua kali sebulan	<p><u>Jumlah taman perumahan : 87</u></p> <p>Pemotongan rumput taman perumahan 87 x 6 bulan x 2 kali = <u>1,044 kali setahun</u></p>	Tiada	Kawasan persekitaran bersih dengan pemotongan rumput yang dilaksanakan secara berjadual

		<p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u></p> <p>Pemotongan rumput kawasan komersial 14 x 6 bulan x 2 kali = <u>168 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah keseluruhan</u> <u>≡</u> <u>1,212 kali</u> <u>pemotongan rumput</u> <u>setahun</u></p>										
5. Memproses aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	305 aduan diterima	Tiada	Semua aduan menerima maklum balas								
6. Memproses penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari daripada permohonan diterima	Permohonan diterima dalam tempoh 14 hari	<p>Jumlah permohonan yang diterima:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dewan</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Balairaya</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Stadium</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table>	Kemudahan	Jum.	Dewan	85	Balairaya	2	Stadium	28	Tiada	100%
Kemudahan	Jum.											
Dewan	85											
Balairaya	2											
Stadium	28											
7. Memastikan bil-bil cukai taksiran diproses dan dihantar sebelum 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Jun bagi penggal kedua	Setiap Bulan Januari dan Jun setiap tahun	18,830.00	Tiada	100%								

<p>8. Memproses kelulusan pelesenan bagi kategori serta merta. dalam tempoh kurang 24 jam</p>	<p>Dalam tempoh kurang 24 jam</p>	<p>149</p>	<p>57</p>	<p>Terdapat peningkatan dari segi kelulusan serta merta berbanding tahun 2017 hanya sebanyak 112 iaitu (48%) permohonan sahaja. Manakala Januari hingga Jun 2018 sebanyak 149 iaitu (72%) permohonan serta merta telah diberikan. Kesemua ini memberikan impak tahap puashati yang tinggi kepada pelanggan.</p>
<p>9. Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan MDSB dijelaskan dalam tempoh 10 hari</p>	<p>Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari</p>	<p>2675 baucar bayaran telah dibuat</p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>10. Memastikan tindakan penguatkuasaan ke atas pihak yang melanggar undang-undang dilaksanakan dengan serta merta tertakluk kepada undang-undang dan SOP sedia ada</p>	<p>Serta merta</p>	<p>364</p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

<p>11. Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut gred A, B dan C sekurang-kurangnya sekali setahun</p>	<p>12 unit premis x 6 bulan</p>	<p>Jan – 10 unit premis Feb – 11 unit premis Mac –15 unit premis April –15 unit premis Mei – 13 unit premis Jun – 9 unit premis</p> <p><u>Jumlah : 73 unit premis</u></p> <p>(102%)</p>	<p>Tiada</p>	<p>Jan <u>A : 3</u> <u>B : 7</u> <u>C : 0</u> <u> 10</u></p> <p>Feb <u>A : 3</u> <u>B : 8</u> <u>C : 0</u> <u> 11</u></p> <p>Mac <u>A : 0</u> <u>B : 13</u> <u>C : 2</u> <u> 15</u></p> <p>April <u>A : 2</u> <u>B : 13</u> <u>C : 0</u> <u> 15</u></p> <p>Mei <u>A : 0</u> <u>B : 11</u> <u>C : 2</u> <u> 13</u></p> <p>Jun <u>A : 1</u> <u>B : 8</u> <u>C : 0</u> <u> 9</u></p>
<p>12. Memastikan pendakwaan dibuat dengan adil dan saksama menurut peruntukan undang-undang yang berkaitan dengan mengambil hak semua pihak</p>	<p>Dalam tempoh 14 hari</p>	<p>62</p>	<p>13</p>	<p>Bergantung pada bilangan kertas pertuduhan yang diterima</p>

dalam tempoh 14 hari selepas izin pendakwaan diperolehi daripada Timbalan Pendakwaraya				
13. Mengemukakan laporan penemuan audit dan ketidakpatuhan kepada Yang Dipertua bagi satu-satu pengauditan dalam tempoh 14 hari	Dalam tempoh 14 hari	4	Tiada	Penambahbaikan telah dilaksanakan oleh jabatan yang berkaitan.
14. Memproses permohonan sewaan premis MDSB dalam tempoh 30 hari	Dalam tempoh 30 hari	56	Tiada	100%
15. Permohonan dan pengeluaran barang daripada stor MDSB melalui Sistem Pengurusan Stor (SPS) dalam tempoh 1 hari bekerja	Tempoh 1 hari bekerja	5 pengeluaran barang	Tiada	Purata pengeluaran adalah sebanyak tiga kali sehari
16. Pendaftaran aset melalui Sistem Pengurusan Aset (SPA) dalam tempoh 7 hari bekerja	Dalam tempoh 7 hari	2 kali pendaftaran aset	Tiada	Bergantung pada jumlah aset yang diterima