

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT  
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM  
BULAN APRIL HINGGA JUN 2017**

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 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	5	Tiada	100%
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberiantaraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	3	Tiada	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	April-55	Tiada	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>6</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mac</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Jum</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Jan	6	Feb	6	Mac	1	Jum	13	Januari - 6 Februari - 6 Mac - 1	Tiada	100%		
Bulan	Bil															
Jan	6															
Feb	6															
Mac	1															
Jum	13															
<b>JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>																
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>52</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	52	2.	Balairaya	Nil	3.	Stadium	5	Tiada	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	52														
2.	Balairaya	Nil														
3.	Stadium	5														

Memastikan Ahli Majlis mendapatkan kelulusan permohonan peruntukan 14 hari sebelum mengadakan program	Kelulusan permohonan peruntukan 14 hari sebelum mengadakan program	39 permohonan	Tiada	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)	0 projek	Tiada	0%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkecualan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	1 kali	Tiada	25%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN</b>				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	<p>12 Unit premis x 3 bulan</p> <p>Pecahan mengikut gred setiap bulan adalah seperti berikut :</p> <p>April</p> <p>A : 2 B : 13 C : 1</p> <p>Mei</p> <p>A : 0 B : 11 C : 2</p> <p>Jun</p> <p>A : 1 B : 8 C : 0</p>	<p>36 unit premis (sasaran)</p> <p>38 unit premis (sebenar)</p> <p>16</p> <p>13</p> <p>9</p>	<p>Tiada</p>	<p>105% (melebihi sasaran)</p> <p>133%</p> <p>108%</p> <p>75%</p>

Memberi perkhidmatan pembersihan awam dikawasan taman perumahan oleh kakitangan MDSB	Perkhidmatan pembersihan longkang 3 bulan sekali	Taman perumahan  Zon SB1 – 23 Zon SB2 – 19 Zon SB3 – 28 Zon SB4 – 1	Tiada	100%
	Perkhidmatan pemotongan rumput 1 bulan 1 kali		Tiada	100%
Memberi perkhidmatan penswastan di sebahagian Sungai Besar kawasan Taman Perumahan dan kawasan komersial	Perkhidmatan pembersihan longkang kawasan taman perumahan 1 bulan 1 kali	18 taman perumahan	Tiada	100%
	Perkhidmatan pemotongan rumput kawasan taman perumahan 1 bulan 2 kali		Tiada	100%
	Perkhidmatan pembersihan longkang kawasan komersial 1 bulan 1 kali	Kawasan komersial	Tiada	100%
	Perkhidmatan pemotongan rumput kawasan komersial 1 bulan 2 kali		Tiada	100%

	Sapuan kawasan komersial setiap hari	Kawasan komersial	Tiada	100%
Memberi perkhidmatan kutipan sampah kawasan MDSB	Perkhidmatan kutipan sampah taman perumahan / industri  <b>3 kali seminggu</b> - (Isnin, Rabu dan Jumaat) - (Selasa, Khamis dan Sabtu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(Isnin, Rabu &amp; Jumaat)</b> 4 minggu x 3 bulan x 3 = 36 kali kutipan sampah</li> <li>• <b>(Selasa, Khamis &amp; Sabtu)</b> 4 minggu x 3 bulan x 3 = 36 kali kutipan sampah</li> </ul> <p><b>Jumlah keseluruhan = 72 kali kutipan sampah</b></p>	Tiada	100%
	Perkhidmatan kutipan sampah kawasan komersial / pasar awam / Leach Bin  <b>Setiap hari</b>	4 minggu x 3 bulan x 7 hari = 84 kali kutipan sampah	Tiada	100%
Memberi perkhidmatan pembersihan Pasar Awam kawasan MDSB	7 hari  (termasuk hari Sabtu, Ahad dan Kelepasan Am)	4 minggu x 3 bulan x 7 hari = 84 kali pembersihan Pasar Awam	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 14 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari	1078 baucer bayaran telah dibuat	Tiada	100%
<b>JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b>				
Memastikan semua maklumat kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari	14 hari	April-9/11 Mei-24/5 Jun-8/11	Tiada	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	April-6 Mei-1 Jun-5	Tiada	100%

Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	April-5 Mei-10 Jun-2	Tiada	100%
<b>JABATAN LANDSKAP</b>				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	60	Tiada	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	2	Tiada	100%
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	28	Tiada	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	12	Tiada	100%
<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	26	Tiada	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	1	Tiada	100%
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	8	Tiada	100%
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	Tiada	-
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	Tiada	-

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>				
Memastikan kertas siasatan (IP) dilengkapkan 4 bulan daripada tarikh kompaun dikeluarkan untuk proses pendakwaan	30 kertas siasatan (IP)	Jumlah Kertas Siasatan yang dikeluarkan : 123  Jumlah kertas siasatan yang telah dihantar ke U.P : <b>40 kes</b>	Tiada	100%
<b>JABATAN PELESENAN</b>				
Memastikan permohonan lesen premis perniagaan mendapat maklum balas dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari dari tsrih permohonan diterima	79	Tiada	100%
Mengemaskini maklumat pelesenan dalam tempoh 1 hari	1 hari	457	Tiada	100%
Memastikan keputusan permohonan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari sahaja	14 hari bekerja	210	Tiada	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	249	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<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	152	Tiada	100%
<b>UNIT PERUNDANGAN</b>				
Memastikan kompaun dikenakan kepada individu yang melanggar undang-undang tanpa sebarang pengecualian.	Serta merta	102	Tiada	100%
Memastikan mana-mana individu yang melanggar undang-undang serta gagal menjelaskan tawaran kompaun didakwa di Mahkamah.	37	39	Tiada	105%
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua MDSB dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari	2 Kali	Tiada	100%

Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat MDSB 3 kali setahun	4 bulan Sekali	-	1 kali	0%
Membentangkan Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit MDSB 4 kali setahun	3 bulan Sekali	-	1 kali	0%
<b>UNIT INTEGRITI</b>				
<b>Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.</b>	7 hari bekerja			
*Pematuhan Kad Perakam Waktu		2	2	100%
*Laporan Ketidakhadiran Bertugas		0	0	100%
*Sijil Palsu – 1		1	1	0%