

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN JAN HINGGA MAC 2018**

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	9	-	100%
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	7	-	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	Januari : 38		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="621 711 852 935"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Mac</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Jum</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Jan	2	Feb	0	Mac	6	Jum	8	Januari: 2 Februari: 0 Mac: 6		100%		
Bulan	Bil															
Jan	2															
Feb	0															
Mac	6															
Jum	8															
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" data-bbox="940 1166 1304 1317"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	55	2.	Balairaya	1	3.	Stadium	17	-	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	55														
2.	Balairaya	1														
3.	Stadium	17														

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	284 bil. surat	-	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)	50 projek (Minima setahun)	34 projek	16 projek
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkeelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	4 kali setahun	2	2

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 3 bulan Pecahan mengikut gred setiap bulan adalah seperti berikut :	36	0	100%
	<u>Jan</u> A : 2 B : 11 C : 0	13	0	108.33%
	<u>Feb</u> A : 1 B : 10 C : 0	11	1	91.66%
	<u>Mac</u> A : 0 B : 10 C : 2	12	0	100%

Memberi perkhidmatan pembersihan awam dikawasan taman perumahan oleh kakitangan MDSB	Perkhidmatan pembersihan longkang kawasan taman perumahan 1 bulan 1 kali	Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 26 taman perumahan Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 37 Taman perumahan Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 23 taman perumahan	0	100 %
	Perkhidmatan pemotongan rumput kawasan taman perumahan 1 bulan 2 kali	Zon SB4 (Kawasan BNO) – 1 taman perumahan Jumlah : 87 taman perumahan Pembersihan longkang 87 taman x 3 bulan x 1 kali = 261 kali Pemotongan rumput 87 taman x 3 bulan x 2 kali = 522 kali	0	100%

Memberi perkhidmatan penswastaaan di sebahagian Sungai Besar kawasan Taman Perumahan dan kawasan komersial	Perkhidmatan pembersihan longkang kawasan komersial 1 bulan 1 kali	<ul style="list-style-type: none"> • Pekan Kawasan Sekinchan • Pekan Kawasan Sungai Besar • Pekan Kawasan Sabak • Pekan Kawasan BNO • Pekan Kawasan Sungai Air Tawar • Pekan Kawasan Parit Baru • Kawasan Sungai Lang 	0	100%
	Perkhidmatan pemotongan rumput kawasan komersial 1 bulan 2 kali	<p>Jumlah : 7 kawasan pekan (komersial)</p> <p>Pembersihan longkang 7 kawasan komersial x 3 bulan x 1 kali = 21 kali</p> <p>Pemotongan rumput 7 taman x 3 bulan x 2 kali = 42 kali</p>	0	100%
	Sapuan kawasan komersial setiap hari	<p>Jumlah : 7 kawasan pekan (komersial)</p> <p>Sapuan 7 kawasan komersial x 3 bulan x 7 hari = 147 kali</p>	0	100%

<p>Memberi perkhidmatan kutipan sampah kawasan MDSB</p> <p>i)Perkhidmatan kutipan sampah taman perumahan / industrl</p>	<p>3 kali seminggu - (Isnin, Rabu dan Jumaat) - (Selasa, Khamis dan Sabtu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Isnin, Rabu & Jumaat) 4 minggu x 12 bulan x 3 kali = 144 kali kutipan sampah • (Selasa, Khamis & Sabtu) 4 minggu x 12 bulan x 3 kali = 144 kali kutipan sampah <p>Jumlah keseluruhan = <u>288 kali kutipan sampah</u></p>	<p>0</p>	<p>100 %</p>
<p>ii)Perkhidmatan kutipan sampah kawasan Komersial / pasar awam / Leach Bin</p>	<p>7 hari (Termasuk hari Sabtu, Ahad dan Kelepasan Am)</p>	<p>7 hari x 4 minggu x 3 bulan = 84 kali kutipan sampah</p>	<p>0</p>	<p>100 %</p>
<p>Memberi perkhidmatan pembersihan Pasar Awam kawasan MDSB</p>	<p>7 hari (termasuk hari Sabtu, Ahad dan Kelepasan Am)</p>	<p>7 hari x 4 minggu x 3 bulan = 84 kali kutipan sampah</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Memberi perkhidmatan pengurusan sampah Kampung Tradisi (kutipan sampah domestik)</p>	<p>7 hari (termasuk hari Sabtu, Ahad dan Kelepasan Am)</p>	<p>99 Kampung Tradisi x 7 hari x 3 bulan = 2,079 kali kutipan sampah domestik</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	Jan - Mac 2018 sebanyak 920 bil telah dijelaskan melibatkan kos sebanyak RM 7,256,118.70	-	100 %
JABATAN KAWALAN BANGUNAN				
Memastikan semua maklumat kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari	14 hari	Januari – 5 permohonan Februari – 5 permohonan Mac – 9 permohonan	-	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	Januari – 0 Febriari – 4 permohonan Mac – 1 permohonan	-	100%

Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	Januari – 11 permohonan Februari – 6 permohonan Mac – 8 permohonan	-	100%
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	60	-	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	4	-	100%
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	-	-	-
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	-	-	-

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	11	-	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	-	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	3	-	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	1	-	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	3	-	100%
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Memastikan kertas siasatan (IP) dilengkapkan 4 bulan daripada tarikh kompaun dikeluarkan untuk proses pendakwaan	30 kertas siasatan (IP)	399	-	100%
JABATAN PELESENAN				
Memastikan permohonan lesen premis perniagaan mendapat maklum balas dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari dari tarikh permohonan	138	-	100%
Mengemaskini maklumat pelesenan dalam tempoh 1 hari	1 hari	271	-	100%

Memastikan keputusan permohonan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari sahaja	14 hari bekerja	138	-	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	271	-	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	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	152	100%
UNIT PERUNDANGAN				
Memastikan kompaun dikenakan kepada individu yang melanggar undang-undang tanpa sebarang pengecualian.	Serta merta	244	244	100%
Memastikan mana-mana individu yang melanggar undang-undang serta gagal menjelaskan tawaran kompaun didakwa di Mahkamah.	14 hari	21	174	8.28%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
UNIT AUDIT DALAM				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua MDSB dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari	2	-	100%
Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat MDSB 3 kali setahun	4 bulan Sekali	1 kali	-	100%
Membentangkan Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit MDSB 4 kali setahun	3 bulan Sekali	1 kali	-	100%
UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.	7 hari bekerja			
*Pematuhan Kad Perakam		0	0	0

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