

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

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN				
Memastikan urusan pengesahan jawatan dilakukan dalam tempoh tiga 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 tiga tahun selepas perlantikan	Tiada	Tiada	0%
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberiantaraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh tiga bulan sebelum penjawat genap tiga tahun berkhidmat.	tiga bulan sebelum penjawat genap tiga tahun berkhidmat	1	Tiada	100%

<p>Memastikan semua maklumat perubahan gaji bagi kenaikan tahunan disampaikan kepada Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh satu bulan selepas kelulusan diterima</p>	<p>Penyata perubahan dikemukakan sebulan sebelum perubahan dilaksanakan</p>	<p>Oktober : 124</p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>										
<p>Memastikan semua urusan pembaharuan cukai jalan dan insuran kenderaan jabatan dibuat sebelum satu Januari tahun berikutnya</p>	<p>Pembaharuan cukai jalan dari bulan ke bulan. Insurans diperbaharui setiap Disember tahun semasa</p> <table border="1" data-bbox="621 860 892 1079"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>oktober</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>November</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>disember</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>jumlah</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	oktober	4	November	0	disember	6	jumlah	10	<p>Oktober :4 November :0 Disember :6</p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
Bulan	Bil													
oktober	4													
November	0													
disember	6													
jumlah	10													

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN												
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT																
Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima	Permohonan diterima dalam 14 hari.	Jumlah permohonan yang diterima: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan		2.	Balairaya		3.	Stadium			
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan															
2.	Balairaya															
3.	Stadium															
Memastikan Ahli Majlis mendapatkan kelulusan permohonan peruntukan 14 hari sebelum mengadakan program	Permohonan diterima dalam 14 hari.															
JABATAN PENILAIAN																
Semua surat-surat dan maklumbalas yang anda minta dari kami akan kami jawab dalam tempoh dua minggu daripada tarikh surat anda kami terima	Memproses permohonan dalam masa dua minggu dari surat diterima	117 bilangan surat pengesahan cukai taksiran tan carian rasmi	Tiada	100%												

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
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)	40 Sebutharga 7 Kerja Inden	3	94%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkeelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	empat kali setahun	3 Kali	1	75%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	12 Unit premis x 3 bulan	Okt – 12 unit Premis Nov – 11 unit premis Dis – 12 unit premis <u>Jumlah : 35 unit premis</u>	1 unit premis (Bulan November 2017)	92 %
Memastikan kerja-kerja pembersihan longkang dilakukan dua kali sebulan di kawasan taman perumahan dan kawasan	Taman Perumahan dan kawasan komersial : 2 kali sebulan	<u>Jumlah taman perumahan : 87</u> Pembersihan longkang taman 87 x 3 bulan x 2	Tiada	100%

<p>komersial</p>		<p>kali = <u>522 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u></p> <p>Pembersihan longkang kawasan komersial 14 x 3 bulan x 2 kali = <u>84 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah keseluruhan = 606 kali Pembersihan longkang (Oktober-Disember)</u></p>		
<p>Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan taman perumahan dan kawasan komersial</p>	<p>Taman Perumahan dan kawasan komersial : 2 kali sebulan</p>	<p><u>Jumlah taman perumahan : 87</u></p> <p>Pemotongan rumput taman 87 x 3 bulan x 2 kali = <u>522 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u></p> <p>Pemotongan rumput kawasan komersial 14 x 3 bulan x 2 kali = <u>84 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah keseluruhan =</u></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

		<u>606 kali pemotongan rumput (Oktober-Disember)</u>		
Memberi Perkhidmatan Sapuan Kawasan Komersial setiap hari	Sapuan kawasan komersial (Setiap hari)	<u>Jumlah kawasan komersial : 14</u> Sapuan kawasan komersial 14 x 3 bulan x 30 hari = <u>1,260 kali</u> <u>Jumlah keseluruhan = 1,260 kali sapuan kawasan komersial (Oktober-Disember)</u>	Tiada	100%
Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan pekan/ bandar	Taman perumahan/ industri (3 kali seminggu) Komersial/ pasar awam (setiap hari)	<u>Jumlah taman perumahan : 44</u> <u>•(Isnin, Rabu & Jumaat)</u> 44 taman x 4 minggu x 3 bulan x 3 kali = 1,584 kali kutipan sampah <u>(Oktober-Disember)</u> <u>Jumlah taman perumahan : 43</u> <u>•(Selasa, Khamis & Sabtu)</u> 43 taman x 4 minggu x 3 bulan x 3 kali = 1,548	Tiada	100%

		<p>kali kutipan sampah (Oktober-Disember)</p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u> <u>Pasar Awam : 3</u></p> <p>• <u>Setiap hari</u> 17 x 4 minggu x 3 bulan x 7 hari = 1,428 kali kutipan sampah (Oktober-Disember)</p> <p><u>Jumlah keseluruhan = 4,560 kali kutipan sampah (Oktober-Disember)</u></p>		
Memberi perkhidmatan pembersihan Pasar Awam kawasan MDSB	7 hari (termasuk hari Sabtu, Ahad dan Kelepasan Am)	<p>Pasar Awam : Sekinchan, Sungai Besar, Sabak Bernam, BNO, Sungai Air Tawar</p> <p>5 unit pasar awam x 3 bulan x 30 hari = 450 kali pembersihan pasar awam (Oktober-Disember)</p>	Tiada	100%

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 10 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari	1,225 baucer bayaran telah dibuat	Tiada	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 – 54 permohonan OSC - 14 permohonan	Tiada 2	100% 12 (86%)
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	8 permohonan	Tiada	100%

Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	26 permohonan	Tiada	100%
UNIT PUSAT SETEMPAT				
Memproses permohonan pelan bangunan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari	13	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	Tiada	Tiada	100%
Memproses permohonan pean infrastruktur/jalan dan perparitan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari	Tiada	Tiada	100%

Memproses permohonan pelan lampu jalan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari	Tiada	Tiada	100%
Memproses permohonan pelan alamat dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan diterima sehingga dibawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari	Tiada	Tiada	100%
PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	Lima hari bekerja	65	Tiada	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	Tujuh hari bekerja	Tiada	Tiada	100%

Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	Tujuh hari bekerja	20	Tiada	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	Tujuh hari bekerja	7	Tiada	100%
PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Memastikan kertas siasatan (IP) dilengkapkan empat bulan daripada tarikh kompaun dikeluarkan untuk proses pendakwaan	30 kertas siasatan (IP)	Bilangan IP diproses :319 Bilangan IP dihantar ke U.P 219	Tiada	100%
JABATAN PELESENAN				

Memproses kelulusan permohonan lesen bagi kategori serta merta dalam tempoh 24 jam	24 jam	71	tiada	100%
Memastikan keputusan permohonan lesen kategori bukan serta merta dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh dua bulan dari tarikh permohonan	Dua bulan	21	Tiada	100%
Memastikan proses pembaharuan lesen dibuat dalam tempoh satu hari dari tarikh penerimaan	satu hari	309	Tiada	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	203	Tiada	100%
UNIT PERUNDANGAN				

Memastikan kompaun dikenakan kepada individu yang melanggar undang-undang tanpa sebarang pengecualian.	Serta merta	280	Tiada	OKT 114 KOMPAUN; NOV 75 KOMPAUN; DIS 91 KOMPAUN
Memastikan mana-mana individu yang melanggar undang-undang serta gagal menjelaskan tawaran kompaun didakwa di Mahkamah.	37	93	5	BERGANTUNG KS YANG DITERIMA SETIAP BULAN
PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
UNIT AUDIT DALAM				
Mengemukakan Laporan Audit kepada Yang Dipertua Majlis Daerah Sabak Bernam (MDSB) dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan	14 Hari	7	Tiada	100%

Memaklumkan status Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat Majlis Daerah Sabak Bernam(MDSB) tiga kali setahun	empat bulan Sekali	1	Tiada	100%
Membentangkan Laporan Audit di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit Majlis Daerah Sabak Bernam (MDSB) empat kali setahun	tiga bulan Sekali	3	Tiada	100%
UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat Majlis Daerah Sabak Bernam (MDSB).	tujuh hari bekerja			
*Pematuhan Kad Perakam Waktu		Tiada	Tiada	Tiada
*Laporan Ketidakhadiran Bertugas		Tiada	Tiada	Tiada
*Sijil Palsu – 1		Tiada	Tiada	Tiada
*Keluar Negara tanpa kebenaran		Tiada	Tiada	Tiada