

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN DISEMBER 2021**

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	0	0	0%
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	0	0	0%

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	7	0	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>Dis</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Dis	5	Jumlah	5	5	0	100%						
Bulan	Bil															
Dis	5															
Jumlah	5															
Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja 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>14</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	14	2.	Balairaya	1	3.	Stadium	2	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	14														
2.	Balairaya	1														
3.	Stadium	2														

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT				
Memastikan Ahli Majlis mendapatkan kelulusan permohonan peruntukan 3 hari sebelum mengadakan program	Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima	11	1	90.9%
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	17 bilangan 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)	61	0	100%

Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkeelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	5	0	100%
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 :	DISEMBER 2021 A : 1 B : 9 C : 0 Jumlah :10	2	83%
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)	Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 26 taman perumahan Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 37 Taman perumahan Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 23 taman perumahan Zon SB4 (Kawasan BNO) – 1 taman perumahan Jumlah : 87 taman perumahan	10 kali Jalan Menteri, Jalan Bunga Matahari, Taman Berkat, Taman Perdana, Taman Berlian, Taman Indah, Taman Berjaya, Kg. Penerangan, Jalan Indah 10 dan Taman Sekinchan Jaya.	95% (Kerja-kerja pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial dapat dilaksanakan mengikut jadual)

		<p><u>Pembersihan longkang taman perumahan</u> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan 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><u>Pemotongan rumput taman perumahan</u> 87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p>	<p>14 kali</p> <p>Taman Berkat, Taman Perdana, Taman Nirwana Indah, Taman Padu Permai, Taman Indah, Taman Berjaya, Kg.Penerangan, Jalan Indah 10, Taman Sekinchan Jaya, Jalan Bunga Raya, Jalan Sg.Limau, Jalan Bunga Matahari, Jalan Pejabat Pos Sungai Besar dan Jalan Menteri.</p>	<p>93%</p> <p>(Kerja-kerja pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial dapat dilaksanakan mengikut jadual)</p>

		<p><u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>		
<p>Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</p>	<p>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan</p>	<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><u>Pembersihan longkang taman perumahan</u> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>	<p>10 kali</p> <p>Jalan Menteri, Jalan Bunga Matahari, Taman Berkat, Taman Perdana, Taman Berlian, Taman Indah, Taman Berjaya, Kg. Penerangan, Jalan Indah 10 dan Taman Sekinchan Jaya.</p>	<p>95%</p> <p>(Kerja-kerja pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial dapat dilaksanakan mengikut jadual)</p>

JABATAN PERBENDAHARAAN				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	488 tuntutan bayaran	0	100%
JABATAN KAWALAN BANGUNAN				
Memastikan semua makluman kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja	14 hari	Permit binaan sementara=18	0	RM4,518.00
		Permohonan OSC= 6		RM15,532.00
Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperolehi Sijil Layak Menduduki (CF) dan pematuhan sokongan Sijil Perakuan Siap (CCC) dalam tempoh 14 hari bekerja dari mesyuarat CCC dan bangunan yang dibina mengikut pelan yang telah diluluskan.	14 hari	7 permohonan	0	RM165.00
Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	8 permohonan	0	RM1,898.00

JABATAN LANDSKAP

Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	44	0	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	0	0	0%
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	4	0	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	0	0	0%

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

Memproses permohonan Pelan Lampu Jalan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Memproses permohonan dalam tempoh 14 hari	0	0	0%
Memproses permohonan Pelan Alamat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Proses permohonan dalam tempoh 14 hari	0	0	0%
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari	0	0	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
JABATAN PELESENAN				
Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	801	0	100%
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam	24 jam	23	0	100%
Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari bekerja	13	0	100%
Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari	14	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	35 aduan telah dimaklum balas	0	100%
UNIT PERUNDANGAN				
Memastikan maklum balas permohonan rayuan kompaun diberi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan	Dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan	6	0	100%
UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	2	0	100%

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		0	0	0%