

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN SEPTEMBER 2022**

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:	Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perantikan	0	0	0
1) Lulus peperiksaan perkhidmatan;				
2) Hadir kursus induksi/ Program Transformasi Minda (PTM)				
3) Diperakukan Ketua Jabatan				
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	0	0	0

berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum 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	0	0	0									
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="577 1047 808 1177"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sept</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Sept	3	Jumlah	3	3	0	100%			
Bulan	Bil												
Sept	3												
Jumlah	3												
Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari	Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima	Jumlah permohonan yang diterima: <table border="1" data-bbox="861 1291 1228 1404"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	11	2.	Balairaya	-	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.											
1.	Dewan	11											
2.	Balairaya	-											

bekerja dari permohonan diterima		3. Stadium	1		
		4. Lain-lain	4		
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT					
Memproses kelulusan permohonan peruntukan program sosial/mesra rakyat Ahli Majlis 3 hari sebelum program dijalankan	Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima	6	0	100%	
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	38 bilangan 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)	31	19	62%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	4	-	100%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	8 unit premis sebulan Pecahan mengikut gred setiap bulan.	September 2022 A : 0 B : 8 C : 0 Jumlah: 8 premis	-	100%
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	(Isnin, Rabu & Jumaat) 44 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 528 kali kutipan sampah (Selasa, Khamis & Sabtu) 43 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 516 kali kutipan sampah 13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4	- Tiada Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.	100%

	seminggu (setiap hari)	minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u>		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial	Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan	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 <u>Pembersihan longkang taman perumahan</u> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan <u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan	4% 8 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.	96%

Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial	Pemotongan rumput 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><u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>	- Tiada Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.	100%

JABATAN PERBENDAHARAAN

Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	332 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 – 29	0	RM2,977.00
		Pelan Bangunan - 8		RM14,810.00
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	3	0	RM15.00

0Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	9	0	RM3,339.00
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	44	-	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	-	-	-
%Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	3	-	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	7	-	100%

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	KM-6 Kerja tanah-1 Pelan pembangunan-8 Total :15	0	100%
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari	0	0	0%
JABATAN PELESENAN				
Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	348	-	100%
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam	24 jam	22	-	100%

Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari	16	-	100%
Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterma	30 hari	7	-	100%
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT				
Menguruskan penyediaan peralatan yang diperlukan dalam tempoh 14 hari bergantung kepada kelulusan ketua jabatan	Dalam tempoh 14 hari bergantung kepada kelulusan ketua jabatan	0	0	0%
Menguruskan segala kerja baik pulih penilaian komputer dalam tempoh 14 hari atau lebih jika terpaksa hantar kepada pihak pembekal.	-Dalam tempoh 14 hari -Lebih 14 hari jika terpaksa hantar kepada pihak pembekal.	0	0	0%

Menguruskan sistem aplikasi yang diperlukan bergantung kepada kelulusan ketua jabatan		0	0	0%
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	58 aduan telah diberi maklum 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	RAYUAN : Permohonan Rayuan Pebatalan Kompaun: 2 Permohonan Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun: 0	0	100%
UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	2	0	100%
		1) Perlaksanaan Audit Pemantauan Buku Log Kenderaan di Majlis Daerah Sabak Bernam		

		<p>2) Pelaksanaan Audit Ke Atas Pengurusan Bayaran Kerja Lebih Masa di Majlis Daerah Sabak Bernam</p> <p style="text-align: center;"><u>Audit sedang dilaksanakan</u></p> <p>1) Pelaksanaan Audit Pemantauan Ke Atas Pengurusan Kompaun di Majlis Daerah Sabak Bernam</p> <p><u>Tempoh Audit</u> : 27 September 2022 sehingga 26 Oktober 2022</p> <p><u>Pelaporan Audit</u> : 27 Oktober 2022 sehingga 26 November 2022</p>		
UNIT PEROLEHAN				
Mengeluarkan surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang telah disetujui terima.	Dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga	40	0	100%

UNIT INTEGRITI

Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.	7 hari bekerja	0	0	0%
*Pematuhan Kad Perakam Waktu				
*Laporan Ketidakhadiran Bertugas				
*Sijil Palsu				