

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
1. Memproses permohonan oleh Jabatan yang memperakukan bagi mana-mana pelan pemajuan dalam tempoh 14 hari	Perakukan dalam tempoh 14 hari	69	Tiada	OSC
2. 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)	Jumlah taman perumahan : 44 •(Isnin, Rabu & Jumaat) 44 taman x 4 minggu x 6 bulan x 3 kali = 3,168 kali kutipan sampah setahun	Tiada	PJPKP

		<p>Jumlah taman perumahan : 43</p> <p>•(Selasa, Khamis & Sabtu) 43 taman x 4 minggu x 6 bulan x 3 kali = 3,096 kali kutipan sampah setahun Jumlah kawasan komersial : 14 Pasar Awam : 3</p> <p>Setiap hari 17 x 4 minggu x 6 bulan x 7 hari = 2,856 kali kutipan sampah setahun</p>		
--	--	---	--	--

		Jumlah keseluruhan = 9,120 kali kutipan sampah setahun		
3. Memberi Perkhidmatan pembersihan longkang tiga bulan sekali di kawasan perumahan manakala sebulan sekali untuk longkang komersial	Taman perumahan/ kawasan komersial (2 kali sebulan)	<p><u>Jumlah taman perumahan : 87</u></p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan 87 x 12 bulan x 2 kali = <u>2,088 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u></p> <p>Pembersihan longkang kawasan komersial 14 x</p>	Tiada	PJPKP

		<p>12 bulan x 2 kali = <u>336 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah keseluruhan</u> = <u>2,424 kali pembersihan longkang setahun</u></p>		
<p>4. Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan Bandar dan sekali sebulan di kawasan taman perumahan.</p>	<p>Taman Perumahan dan kawasan komersial : 2 kali sebulan</p>	<p><u>Jumlah taman perumahan : 87</u></p> <p>Pemotongan rumput taman perumahan 87 x 6 bulan x 2 kali = <u>1,044 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah kawasan komersial : 14</u></p>	<p>Tiada</p>	<p>PJPKP</p>

		<p>Pemotongan rumput kawasan komersial 14 x 6 bulan x 2 kali = <u>168 kali setahun</u></p> <p><u>Jumlah keseluruhan</u> = <u>1,212 kali pemotongan rumput setahun</u></p>		
5. Memproses aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	333	Tiada	KUKPA
6. Memproses penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari daripada permohonan diterima.	Permohonan diterima dalam tempoh 14 hari	Jumlah Permohonan sebanyak :- Dewan – 114 Balai raya – nil Stadium -13	Tiada	PJPM

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
7. Memastikan bil-bil cukai taksiran diproses dan dihantar sebelum 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Jun bagi penggal kedua.	Setiap Bulan Januari dan Jun setiap tahun	19,000	Tiada	PJP
8. Memproses kelulusan pelesenan bagi kategori serta merta. dalam tempoh kurang 24 jam.	Dalam tempoh kurang 24 jam	995	Tiada	KJLS
9. Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan MDSB dijelaskan dalam tempoh 10 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari	1985 baucer bayaran telah dibuat	Tiada	KJPK
10. Memastikan penguatkuasaan pihak yang melanggar Undang-undang tanpa sebarang pengecualian dengan serta merta	Serta merta	627kompaun telah dikeluarkan bagi tahun 2017	Tiada	PJPKP
11. Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut gred A, B dan C sekurang-kurangnya sekali setahun	12 unit premis sebulan x 6 bulan = 72 unit premis	Jan – 10 unit premis Feb – 11 unit premis	Tiada	PJPKP

		<p>Mac –15 unit premis April –15 unit premis Mei – 13 unit premis Jun – 9 unit premis</p> <p><u>Jumlah : 73 unit premis</u></p> <p>(102%)</p>		
12. Memastikan pendakwaan dibuat dengan adil dan saksama menurut peruntukan undang-undang yang berkaitan dengan mengambilkira hak semua pihak dalam tempoh 14 hari selepas izin pendakwaan diperolehi dari Timbalan Pendakwaraya	Dalam tempoh 14 hari	90	Tiada	KUP
13. Mengemukakan laporan penemuan audit dan ketidakpatuhan integriti kepada Yang Dipertua bagi satu-satu pengauditan/ salah laku integriti dalam tempoh 14 hari	Dalam tempoh 14 hari	4	Tiada	KUI

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
14. Memproses permohonan sewaan premis MDSB dalam tempoh 30 hari	Dalam tempoh 30 hari	53 permohonan	Tiada	PJPN
15. Permohonan dan pengeluaran barang daripada stor MDSB melalui Sistem Pengurusan Stor (SPS) dalam tempoh 1 hari bekerja	Tempoh 1 hari bekerja	391 kali permohonan sehari	Tiada	PJKP
16. Pendaftaran aset melalui Sistem Pengurusan Aset (SPA) dalam tempoh 7 hari bekerja	Dalam tempoh 7 hari	134	Tiada	PJKP
17. Pemakluman mesyuarat melalui sistem my SMS sehari sebelum tarikh mesyuarat bersidang.	Dalam tempoh sehari	33	Tiada	PJKP