

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	83	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)	<p><u>Jumlah taman perumahan :</u> <u>44</u></p> <p><u>•(Isnin, Rabu & Jumaat)</u> 44 taman x 4 minggu x 6 bulan x 3 kali = 3,168 kali kutipan sampah setahun</p> <p><u>Jumlah taman perumahan :</u> <u>43</u></p>	Tiada	PJPKP

		<p>•<u>Selasa, Khamis & Sabtu</u> 43 taman x 4 minggu x 6 bulan x 3 kali = 3,096 kali kutipan sampah setahun</p> <p><u>Jumlah kawasan komersial :</u> <u>14</u> <u>Pasar Awam :</u> <u>3</u></p> <p>•<u>Setiap hari</u> 17 x 4 minggu x 6 bulan x 7 hari = 2,856 kali kutipan sampah setahun</p> <p><u>Jumlah keseluruhan</u> <u>=</u> <u>9,120 kali kutipan</u></p>		
--	--	---	--	--

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	<u>sampah setahun</u> Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
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 :</u> 87</p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan 87 x 12 bulan x 2 kali = 2,088 kali setahun</p> <p><u>Jumlah kawasan komersial :</u> 14</p> <p>Pembersihan longkang kawasan komersial 14 x 12 bulan x 2 kali = 336 kali setahun</p>	Tiada	PJPKP

		<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>Pemotongan rumput</p>	<p>Tiada</p>	<p>PJKP</p>

		<p>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	419	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 – 100 Balai raya – nil Stadium -6	Tiada	PJPM
7. Memastikan bil-bil cukai taksiran diproses dan dihantar sebelum 15	Setiap Bulan Januari dan Jun setiap tahun	20,000	Tiada	PJP

Januari bagi penggal pertama dan 15 Jun bagi penggal kedua.				
Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
8. Memproses kelulusan pelesenan bagi kategori serta merta. dalam tempoh kurang 24 jam.	Dalam tempoh kurang 24 jam	741	Tiada	KJLS
9. Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan MDSB dijelaskan dalam tempoh 10 hari.	Tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari	2172 bayaran telah dibuat	Tiada	KJPK
10. Memastikan penguatkuasaan pihak yang melanggar Undang-undang tanpa sebarang pengecualian dengan serta merta	Serta merta	815 kompaun 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	Julai – 8 unit premis Ogos – 17 unit premis Sept – 11 unit premis Okt – 12 unit Premis Nov – 11 unit premis Dis – 12 unit premis	Tiada	PJPKP

		<u>Jumlah : 71 unit premis</u>		
Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
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	143	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	11 kali	Tiada	KUI
14. Memproses permohonan sewaan premis MDSB dalam tempoh 30 hari	Dalam tempoh 30 hari	37 permohonan	Tiada	PJPJN
15. Pendaftaran aset melalui Sistem Pengurusan Aset (SPA) dalam tempoh 7 hari bekerja	Dalam tempoh 7 hari	52	Tiada	PJKP

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Jumlah Dilaksanakan	Jumlah Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Jabatan
16. Pemakluman Mesyuarat melalui sistem my SMS sehari sebelum tarikh mesyuarat bersidang	Dalam tempoh sehari	20	Tiada	PPKP