

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

| PIAGAM PELANGGAN  | KAEDAH PENGUKURAN   | JUMLAH DILAKSANAKAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN |
|---|---|---------------------|-------------------------------|------------|
| <b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>   |   |                     |                               |            |
| Memastikan urusan pengesahan jawatan dilakukan dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan dan pegawai mematuhi semua syarat-syarat yang ditetapkan: | Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan | 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 berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan                                  | 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat                       | 0                   | 0                             | 0          |

| sebelum penjawat<br>genap 3 tahun<br>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<br><table border="1" data-bbox="562 974 793 1107"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>jumlah</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>   | Bulan | Bil       | jumlah |    | 0     | 0 | 0  |           |   |    |         |   |                                  |   |   |
| Bulan  | Bil   |       |           |        |    |       |   |    |           |   |    |         |   |                                  |   |   |
| jumlah   |   |       |           |        |    |       |   |    |           |   |    |         |   |                                  |   |   |
| Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja dari permohonan diterima                              | Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima<br><table border="1" data-bbox="850 1218 1213 1372"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Bil   | Kemudahan | Jum.   | 1. | Dewan | 0 | 2. | Balairaya | 0 | 3. | Stadium | 0 | Jumlah permohonan yang diterima: | 0 | 0 |
| Bil  | Kemudahan   | Jum.  |           |        |    |       |   |    |           |   |    |         |   |                                  |   |   |
| 1.   | Dewan   | 0     |           |        |    |       |   |    |           |   |    |         |   |                                  |   |   |
| 2.   | Balairaya   | 0     |           |        |    |       |   |    |           |   |    |         |   |                                  |   |   |
| 3.   | Stadium   | 0     |           |        |    |       |   |    |           |   |    |         |   |                                  |   |   |

| PIAGAM PELANGGAN   | KAEDAH PENGUKURAN   | JUMLAH DILAKSANAKAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN |
|--|---|---------------------|-------------------------------|------------|
| <b>JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>  |   |                     |                               |            |
| Memastikan Ahli Majlis mendapatkan kelulusan permohonan peruntukan 3 hari sebelum mengadakan program                                     | Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima | 7 permohonan        | 0                             | 100%       |
| <b>JABATAN PENILAIAN</b>   |   |                     |                               |            |
| 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                             | 31 bilangan surat   | 0                             | 100%       |
| <b>JABATAN KEJURUTERAAN<br/>BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK</b>  |   |                     |                               |            |
| Kami akan memastikan anda akan mendapat kemudahan jalan raya, sistem saliran dan penyelenggaraan kemudahan yang sentiasa memuaskan.      | 50 projek<br>(Minima setahun)   | 0                   | 0                             | 0          |

|   |   |   |    |  |
|---|---|---|----|--|
| Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkecualan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.                   | 4<br>kali setahun   | 0   | 0  | 0  |
| <b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN</b>  |   |   |    |  |
| Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C  | 12 Unit premis x 1 bulan<br><br>Pecahan mengikut gred setiap bulan adalah seperti berikut :                               | FEBRUARI 2021<br><br>A : 4<br>B : 15<br>C : 0<br><br>Jumlah 19  | 12 | 158%   |
| Memberi perkhidmatan kutipan sampah <b>tiga kali seminggu</b> di kawasan <b>taman perumahan</b> dan <b>setiap hari di kawasan komersial</b> | <u>3 kali Seminggu</u><br><br>(Isnin, Rabu & Jumaat)<br><br>(Selasa, Khamis & Sabtu)<br><br>7 hari seminggu (setiap hari) | <b>Isnin, Rabu &amp; Jumaat)</b><br>44 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 528 kali kutipan sampah<br><br><b>(Selasa, Khamis &amp; Sabtu)</b><br>43 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 516 kali kutipan sampah<br><br>13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah<br><br><b>Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u></b> | 0  | 100%<br>(kerja-kerja perkhidmatan kutipan sampah terus dilaksanakan mengikut jadual walaupun dalam tempoh (PKP)) |

|   |  |   |          |   |
|---|--|---|----------|---|
| <p>Memberi perkhidmatan pembersihan longkang <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan/komersial</b></p> | <p>Pembersihan longkang 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>Pembersihan longkang taman perumahan<br/>87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali<br/>= 174 kali sebulan</p> <p><b><u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u></b><br/>13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali<br/>= 26 kali sebulan</p> | <p>0</p> | <p>100% (kerja-kerja perkhidmatan kutipan sampah terus dilaksanakan mengikut jadual walaupun dalam tempoh (PKP)</p> |
|---|--|---|----------|---|

|   |   |   |          |   |
|---|---|---|----------|---|
| <p>Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</b></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><b><u>Pemotongan rumput taman perumahan</u></b><br/>87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><b><u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u></b><br/>13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p> | <p>0</p> | <p>100% (kerja-kerja perkhidmatan kutipan sampah terus dilaksanakan mengikut jadual walaupun dalam tempoh (PKP)</p> |
|---|---|---|----------|---|

| JABATAN PERBENDAHARAAN   |                                       |                                       |   |             |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|-------------|
| Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja  | Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari | 258 tuntutan bayaran telah dijelaskan | 0 | 100%        |
| JABATAN KAWALAN BANGUNAN   |                                       |                                       |   |             |
| Memastikan semua maklumat kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja   | 14 hari                               | Permit binaan sementara = 25          | 0 | RM3,593.00  |
|  |                                       | Pelan OSC = 6                         |   | RM15,172.00 |
| 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                               | CCC = 1                               | 0 | RM80.00     |

|  |                |              |   |            |
|--|----------------|--------------|---|------------|
| Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari | 24 jam         | 5 Permohonan | 0 | RM2,711.00 |
| <b>JABATAN LANDSKAP</b>  |                |              |   |            |
| Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter   | 5 hari bekerja | 16           | 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 | 0            | 0 | 0          |
| Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap  | 7 hari bekerja | 15           | - | 100%       |



| PIAGAM PELANGGAN   | KAEDAH PENGUKURAN                         | JUMLAH DILAKSANAKAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN |
|--|---|---------------------|-------------------------------|------------|
| <b>UNIT PUSAT SETEMPAT</b>   |   |                     |                               |            |
| 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 | 4 permohonan        | 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 | 0 permohonan        | 0                             | 0          |
| 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 | 0 permohonan        | 0                             | 0          |

|  |   |              |   |   |
|--|---|--------------|---|---|
| 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 permohonan | 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 permohonan | 0 | 0 |
| <b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>  |   |              |   |   |
| Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan  | Dalam tempoh 1 hari                       | 0            | 0 | 0 |

| PIAGAM PELANGGAN  | KAEDAH PENGUKURAN | JUMLAH DILAKSANAKAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN  | PENCAPAIAN |
|---|-------------------|---------------------|--|------------|
| <b>JABATAN PELESENAN</b>  |                   |                     |  |            |
| Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan  | 1 hari            | 157                 | 0  | 100%       |
| Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam       | 24 jam            | 35                  | 0  | 100%       |
| Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari                                      | 14 hari bekerja   | 31                  | 16 fail tangguh (Dis 2020).<br>10 fail tangguh (Jan 2021).<br>7 fail semasa (Feb 2021) | 100%       |
| Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterma | 30 hari           | 7                   | 0  | 100%       |

| PIAGAM PELANGGAN  | KAEDAH PENGUKURAN   | JUMLAH DILAKSANAKAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN   |
|---|---|---------------------|-------------------------------|--|
| <b>UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM</b>   |   |                     |                               |  |
| Aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja                    | Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja | 22                  | 0                             | 100%   |
| <b>UNIT PERUNDANGAN</b>   |   |                     |                               |  |
| Memastikan maklum balas permohonan rayuan kompaun diberi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan | Dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan        | 9                   | 0                             | 100%   |
| <b>UNIT AUDIT DALAM</b>   |   |                     |                               |  |
| Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan                       | 30 Hari   | 0                   | 0                             | Bagi bulan Januari dan Februari tahun semasa, UAD masih dalam pelaksanaan pelaporan dan pembentangan auditan bagi tahun sebelumnya |

|   |                |   |   |  |
|---|----------------|---|---|--|
|   |                |   |   | iaitu:<br>(i) Audit Pemantauan Pengurusan Perolehan, MDSB 2020<br>(ii) Audit Pemantauan Pengurusan Aset dan Stor<br>(iii) Audit MyPortfolio MDSB<br><br>- Pengauditan bagi tahun 2021 akan bermula pada 01/03/2021 |
| <b>UNIT INTEGRITI</b>   |                |   |   |  |
| Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.<br><br>*Pematuhan Kad Perakam Waktu<br><br>*Laporan | 7 hari bekerja | 0 | 0 | 0  |
|   |                | 0 | 0 | 0  |

|                         |  |   |   |   |
|-------------------------|--|---|---|---|
| Ketidakhadiran Bertugas |  |   |   |   |
| *Sijil Palsu            |  | 0 | 0 | 0 |