

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN NOVEMBER 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 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 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	<p>1) Kenaikan Pangkat Secara Time Based (TBK1) i- Puan Norashikin binti Mohammad Rashid ii- Puan Nor Azmira binti Ismail</p> <p>2) Bayaran insentif Tugas Kewangan (BITK) – Puan Noraisah binti Ismail</p> <p>3) Bayaran Insentif Penguatkuasa – Encik Mohd Taib bin Akkil</p> <p>4) Meninggal dunia – Puan Nor Asiah binti Ahmad</p> <p>5) Pelarasan ITKA – Puan Roslinda binti Haji Baharin</p>	0	100%
Memastikan semua urusan pembaharuan cukai jalan dan insuran kenderaan jabatan dibuat sebelum 1	Pembaharuan cukai jalan dari bulan ke bulan. Insurans diperbaharui	0	0	0%

Januari tahun berikutnya	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">setiap Disember tahun semasa</td> </tr> <tr> <td>Bulan</td> <td>Bil</td> </tr> <tr> <td>November</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> </tr> </table>	setiap Disember tahun semasa		Bulan	Bil	November		Jumlah								
setiap Disember tahun semasa																
Bulan	Bil															
November																
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	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>16</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	16	2.	Balairaya	0	3.	Stadium	0	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	16														
2.	Balairaya	0														
3.	Stadium	0														
PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN												
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	8	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	30 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)	53	-	106%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkeelayakan 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	12 Unit premis x 1 bulan Pecahan mengikut gred setiap bulan adalah seperti berikut :	NOVEMBER 2021 A : 2 B : 2 C : 0 Jumlah :4	8	33%

<p>Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial</p>	<p><u>3 kali Seminggu</u> (Isnin, Rabu & Jumaat) (Selasa, Khamis & Sabtu) 7 hari seminggu (setiap hari)</p>	<p>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>Pemotongan rumput taman perumahan</u> 87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan <u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>	<p>1 kali Taman Indah Sekinchan</p>	<p>99.5 % (Kerja-kerja pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial dapat dilaksanakan mengikut jadual)</p>
<p>Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</p>	<p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan</p>	<p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 26 taman perumahan</p>	<p>1 kali Taman Indah Sekinchan</p>	<p>99.5 % (Kerja-kerja pemotongan</p>

	komersial : dua kali sebulan	<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>		rumpun taman perumahan dan kawasan komersial dapat dilaksanakan mengikut jadual)
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>	0	100%

		<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>		
JABATAN PERBENDAHARAAN				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	313 tuntutan bayaran	0	100%
JABATAN KAWALAN BANGUNAN				
Memastikan semua makluman kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan	14 hari	<p>Permit Binaan Sementara – 30</p> <p>Pelan Bangunan - 15</p>		<p>RM5,139.00</p> <p>RM8,424.00</p>

bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja				
Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperoleh 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	1	-	RM10.00
Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	8	8	RM1,932.00
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	56	-	100%

Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	-	-	-
Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	1	-	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	-	-	-
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	9 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	Proses permohonan dalam tempoh 14 hari	0 permohonan	0	0%

diterima sehingga di bawa ke dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC W;				
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	398	0	100%
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam	24 jam	41	0	100%
Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari bekerja	17	0	100%

Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari	11	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	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	4	0	100%

UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	0	0	0% Pengauditan pengurusan perbelanjaan sedang dijalankan
UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB. *Pematuhan Kad Perakam Waktu *Laporan Ketidakhadiran Bertugas	7 hari bekerja	0	0	0%

*Sijil Palsu				
--------------	--	--	--	--