

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN
BULAN APRIL 2022
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM**

Piagam Pelanggan	Kaedah pengukuran	Jumlah dilaksanakan	Jumlah tidak mencapai sasaran	Impak
1. Memproses permohonan oleh Jabatan memperakukan bagi mana-mana pelan pemajuan dalam tempoh 14 secara online	Perakukan dalam tempoh 14 hari	13 permohonan	0	100%
2. Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial	3 kali seminggu (Isnin,Rabu&Jumaat) (selasa,Khamis & Sabtu) 7 hari seminggu (setiap 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 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u>	-	100%
3. Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial	Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : 2 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	2.5% 5 lokasi i) Taman Air Manis; ii) Lorong 3, Taman Aman; iii) Jalan Feri, Taman Seri; iv) 7112, Jalan Wawasan 1/1, Taman Wawasan; dan v)24, Jalan Wawasan 1/1, Taman Wawasan.	97.5%

		<p>Jumlah : 87 taman perumahan</p> <p><u>Pembersihan longkang taman perumahan</u> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>		
4. 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>	<p>2.5%</p> <p>5 lokasi</p> <p>i) Jalan Makmur 3; ii) Jalan Makmur 2/3; iii) Laluan Masuk Taman Makmur, iv) Taman Makmur 3, Lot Banglo; v) Padang Taman Permainan, Taman Makmur.</p>	97.5%

5. Memproses aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	29 aduan telah diberi maklum balas	0	100%												
6. Memproses penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja daripada permohonan diterima	Permohonan diterima dalam tempoh 14 hari	Jumlah permohonan yang diterima: <table border="1" data-bbox="743 562 1133 720"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	12	2.	Balairaya	0	3.	Stadium	1	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	12														
2.	Balairaya	0														
3.	Stadium	1														
7. Memastikan bil-bil cukai taksiran diproses dan dihantar sebelum 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua	Setiap Bulan Januari dan Julai setiap tahun	0	0	0%												
8. Memproses kelulusan pelesenan bagi kategori serta merta. dalam tempoh kurang 24 jam bekerja	Dalam tempoh kurang 24 jam	22	0	100%												
9. Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan MDSB dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	499 tuntutan	0	100%												
10. Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh satu hari	0	0	0%												

11. Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut gred A, B dan C sekurang-kurangnya sekali setahun	8 unit premis sebulan Pecahan mengikut gred setiap bulan.	April 2022 A : 0 B : 0 C : 0 Jumlah: -	100%	0% Tidak dapat dilaksanakan pada bulan Ramadhan kerana premis makanan tidak beroperasi. Operasi pemeriksaan hanya dilaksanakan di tapak Bazar Ramadhan dalam Daerah Sabak Bernam: i) Bazar Sungai Besar; ii) Bazar Sekinchan; iii) Bazar Sabak; iv) Bazar BNO; v) Bazar Parit Baru; vi) Bazar Pasir Panjang; vii) Bazar Simpang Lima.
12. Memastikan maklum balas permohonan rayuan kompaun diberi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan	Dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan	APRIL 2022 A).Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun = 9 B).Rayuan Pembatalan Kompaun = 4	4	Secara keseluruhannya 4 rayuan permohonan tidak mencapai piagam pada bulan April
13. Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	Dalam tempoh 30 hari	1	1	0%
14. Memproses permohonan sewaan premis MDSB dalam tempoh 30 hari bekerja	Dalam tempoh 30 hari	0	0	0%

15. Permohonan dan pengeluaran barang daripada stor MDSB melalui Sistem Pengurusan Stor (SPS) dalam tempoh lapan jam bekerja	Dalam tempoh lapan jam bekerja	46 kali	0	100%
16. Pendaftaran aset melalui Sistem Pengurusan Aset (SPA) dalam tempoh 7 hari bekerja	Dalam tempoh 7 hari bekerja	0	0	0%
17. Memproses kelulusan permohonan peruntukan program sosial/mesra rakyat Ahli Majlis tiga hari sebelum program dijalankan	Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima	12 permohonan	0	100%