

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT  
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM  
BULAN OKTOBER 2022**

| 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:<br>1) Lulus peperiksaan perkhidmatan;<br>2) Hadir kursus induksi/ Program Transformasi Minda (PTM)<br>3) Diperakukan Ketua Jabatan | Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan | 0                   | 0                             | 0          |
| Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan   | 3 bulan sebelum penjawat genap  | 0                   | 0                             | 0%         |

| <p>pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.</p>   | <p>3 tahun berkhidmat</p>  |           |          |             |  |        |  |          |          |           |
|---|--|-----------|----------|-------------|--|--------|--|----------|----------|-----------|
| <p>Memastikan semua maklumat perubahan gaji bagi kenaikan tahunan disampaikan kepada Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 1 bulan selepas kelulusan diterima</p> | <p>Penyata perubahan dikemukakan sebulan sebelum perubahan dilaksanakan</p>  | <p>14</p> | <p>0</p> | <p>100%</p> |  |        |  |          |          |           |
| <p>Memastikan semua urusan pembaharuan cukai jalan dan insuran kenderaan jabatan dibuat sebelum 1 Januari tahun berikutnya</p>                                  | <p>Pembaharuan cukai jalan dari bulan ke bulan. Insurans diperbaharui setiap Disember tahun semasa</p> <table border="1" data-bbox="558 1154 789 1286"> <thead> <tr> <th data-bbox="558 1154 695 1198">Bulan</th> <th data-bbox="695 1154 789 1198">Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="558 1198 695 1242">Okt</td> <td data-bbox="695 1198 789 1242"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="558 1242 695 1286">Jumlah</td> <td data-bbox="695 1242 789 1286"></td> </tr> </tbody> </table> | Bulan     | Bil      | Okt         |  | Jumlah |  | <p>0</p> | <p>0</p> | <p>0%</p> |
| Bulan   | Bil  |           |          |             |  |        |  |          |          |           |
| Okt   |  |           |          |             |  |        |  |          |          |           |
| Jumlah  |  |           |          |             |  |        |  |          |          |           |

| <p>Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja dari permohonan diterima</p>              | <p>Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima</p>                                       | <p>Jumlah permohonan yang diterima:</p> <table border="1" data-bbox="835 302 1199 493"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Lain-lain</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> | Bil      | Kemudahan   | Jum. | 1. | Dewan | 13 | 2. | Balairaya | - | 3. | Stadium | 1 | 4. | Lain-lain | 3 | <p>0</p> | <p>100%</p> |
|---|--|--|----------|-------------|------|----|-------|----|----|-----------|---|----|---------|---|----|-----------|---|----------|-------------|
| Bil   | Kemudahan  | Jum.   |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| 1.  | Dewan  | 13   |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| 2.  | Balairaya  | -  |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| 3.  | Stadium  | 1  |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| 4.  | Lain-lain  | 3  |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| <b>JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>   |  |  |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| <p>Memproses kelulusan permohonan peruntukan program sosial/mesra rakyat Ahli Majlis 3 hari sebelum program dijalankan</p>                      | <p>Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima</p> | <p>13</p>  | <p>0</p> | <p>100%</p> |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| <b>JABATAN PENILAIAN</b>  |  |  |          |             |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |
| <p>Semua surat-surat dan maklumbalas yang anda minta dari kami akan kami jawab dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh surat anda kami terima</p> | <p>Dalam tempoh 2minggu dari tarikh surat anda kami terima</p>                             | <p>36<br/>bilangan surat</p>   |          | <p>100%</p> |      |    |       |    |    |           |   |    |         |   |    |           |   |          |             |

**JABATAN KEJURUTERAAN  
BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK**

|   |                               |    |    |      |
|---|-------------------------------|----|----|------|
| Kami akan memastikan anda akan mendapat kemudahan jalan raya, sistem saliran dan penyelenggaraan kemudahan yang sentiasa memuaskan. | 50 projek<br>(Minima setahun) | 33 | 17 | 66%  |
| Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkecualan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.           | 4 kali setahun                | 4  | 0  | 100% |

**JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN**

|   |  |  |  |      |
|---|--|--|--|------|
| Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C  | <b>8 unit premis sebulan</b><br><br>Pecahan mengikut gred setiap bulan.              | Oktober 2022<br><br>A : 2<br>B : 6<br>C : 0<br><br>Jumlah: 8 premis  | 0  | 100% |
| 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) | <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 | Tiada Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan. | 100% |

|   |  |   |  |     |
|---|--|---|--|-----|
|   | 7 hari<br>seminggu<br>(setiap hari)  | 13 kawasan pekan / komersial x<br>7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364<br>kali kutipan sampah<br><br><b><u>Jumlah keseluruhan = 1,408 kali<br/>kutipan sampah sebulan</u></b>  |  |     |
| Memberi perkhidmatan<br>pembersihan longkang<br><b>dua kali sebulan di<br/>kawasan perumahan/<br/>komersial</b> | Pembersihan<br>longkang taman<br>perumahan dan<br>kawasan<br>komersial : dua<br>kali sebulan | Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) –<br>26 taman perumahan<br><br>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar)<br>- 37 Taman perumahan<br><br>Zon SB3 (Kawasan Sabak) –<br>23 taman perumahan<br><br>Zon SB4 (Kawasan BNO) –<br>1 taman perumahan<br><br>Jumlah : 87 taman perumahan<br><br><b><u>Pembersihan longkang taman<br/>perumahan</u></b><br>87 taman perumahan x 1 bulan x<br>2 kali<br>= 174 kali sebulan<br><br><b><u>Pembersihan longkang<br/>kawasan komersial</u></b><br>13 kawasan pekan / komersial x 1<br>bulan x 2 kali = 26 kali sebulan | 3%<br><br>6 Notis Tindakan<br>Pembetulan<br>(NTP) kepada<br>KDEB<br>dikeluarkan. | 97% |

|  |   |  |   |             |
|--|---|--|---|-------------|
| <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><b>Jumlah : 87 taman perumahan</b></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>1%</p> <p>2 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.</p> | <p>99%</p>  |
| <b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>  |   |  |   |             |
| <p>Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja</p> | <p>Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari</p>                                      | <p>374 tuntutan bayaran</p>  | <p>0</p>  | <p>100%</p> |

**JABATAN KAWALAN BANGUNAN**

|  |                               |   |                         |  |
|--|-------------------------------|---|-------------------------|--|
| <p>Memastikan semua maklumat kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja</p>  | <p align="center">14 hari</p> | <p>Permit Binaan Sementara – 18<br/><br/>Pelan Bangunan - 7</p> | <p align="center">0</p> | <p align="right">RM2,226.00<br/><br/>RM12,255.00</p> |
| <p>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.</p> | <p align="center">14 hari</p> | <p align="center">3</p>   | <p align="center">0</p> | <p align="right">20.00</p>                           |
| <p>Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari</p>  | <p align="center">24 jam</p>  | <p align="center">5</p>   | <p align="center">0</p> | <p align="right">RM1,153.00</p>                      |

|  |                |    |   |      |
|--|----------------|----|---|------|
|  |                |    |   |      |
| <b>JABATAN LANDSKAP</b>  |                |    |   |      |
| Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter           | 5 hari bekerja | 34 | - | 100% |
| Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap. | 7 hari bekerja | 1  | - | 100% |
| %Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF   | 7 hari bekerja | 3  | - | 100% |
| Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap                        | 7 hari bekerja | 5  | - | 100% |
| <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 | KM-10<br>Pelan bangunan-11<br>Kerja tanah-1 | 0 | 100% |
| <b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>  |   |   |   |      |
| Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan  | Dalam tempoh 1 hari                       | 0   | 0 | 0%   |
| <b>JABATAN PELESENAN</b>   |   |   |   |      |
| Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan   | 1 hari                                    | 348   | 0 | 100% |
| Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam                              | 24 jam                                    | 20  | 0 | 100% |

|  |   |   |   |      |
|--|---|---|---|------|
| Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari   | 14 hari   | 6 | 0 | 100% |
| Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterma      | 30 hari   | 6 | 0 | 100% |
| <b>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>   |   |   |   |      |
| Menguruskan penyediaan peralatan yang diperlukan dalam tempoh 14 hari bergantung kepada kelulusan ketua jabatan                    | Dalam tempoh 14 hari bergantung kepada kelulusan ketua jabatan                      | 3 | 0 | 100% |
| Menguruskan segala kerja baik pulih penilaian komputer dalam tempoh 14 hari atau lebih jika terpaksa hantar kepada pihak pembekal. | -Dalam tempoh 14 hari<br>-Lebih 14 hari jika terpaksa hantar kepada pihak pembekal. | 1 | 0 | 100% |

|   |   |  |   |      |
|---|---|--|---|------|
| Menguruskan sistem aplikasi yang diperlukan bergantung kepada kelulusan ketua jabatan                       |   | 0  | 0 | 0%   |
| <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 | 37 aduan telah diberi maklum balas   | 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        | <b>RAYUAN :</b><br>Permohonan Rayuan Pembatalan Kompaun: <b>3</b><br><br>Permohonan Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun: <b>1</b><br><br>Pembatalan Notis: <b>1</b><br><br><b>Jumlah Rayuan Permohonan: 5</b> | 0 | 100% |

| UNIT AUDIT DALAM  |   |  |  |             |            |       |           |           |   |      |
|---|---|--|--|-------------|------------|-------|-----------|-----------|---|------|
| Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan | 30 Hari   | 1  | 1  | 100%        |            |       |           |           |   |      |
|   |   | <p>1) Pelaksanaan Audit Ke Atas Pengurusan Bayaran Kerja Lebih Masa di Majlis Daerah Sabak Bernam</p> <p><b>Audit sedang <u>dilaksanakan</u></b></p> <p>1) Pelaksanaan Audit Pemantauan Ke Atas Pengurusan Kompaun di Majlis Daerah Sabak Bernam</p> <p><b><u>Tempoh Audit</u></b> : 27 September 2022 sehingga 26 Oktober 2022<br/> <b><u>Pelaporan Audit</u></b> : 27 Oktober 2022 sehingga 26 November 2022</p> | <p>Laporan telah siap disediakan walau bagaimana pun laporan tidak dapat dibentang kerana masalah kerosakan komputer riba.</p> |             |            |       |           |           |   |      |
| UNIT PEROLEHAN  |   |  |  |             |            |       |           |           |   |      |
| Mengeluarkan surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang telah disetujui terima.   | Dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga | <p><b>Bulan Okt 2022 (3 Kerja)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil Mesy</th> <th>Tarikh Mesy</th> <th>Tarikh SST</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bil.9</td> <td>7.10.2022</td> <td>7.10.2022</td> </tr> </tbody> </table>   | Bil Mesy   | Tarikh Mesy | Tarikh SST | Bil.9 | 7.10.2022 | 7.10.2022 | 0 | 100% |
| Bil Mesy  | Tarikh Mesy   | Tarikh SST   |  |             |            |       |           |           |   |      |
| Bil.9   | 7.10.2022   | 7.10.2022  |  |             |            |       |           |           |   |      |

**UNIT INTEGRITI**

|   |                |   |   |    |
|---|----------------|---|---|----|
| Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB. | 7 hari bekerja | 0 | 0 | 0% |
| *Pematuhan Kad Perakam Waktu  |                |   |   |    |
| *Laporan Ketidakhadiran Bertugas  |                |   |   |    |
| *Sijil Palsu  |                |   |   |    |