

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

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%
Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	0	0	0%

berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum 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	6	0	100%									
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 <table border="1" data-bbox="577 1047 808 1177"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Feb</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Feb	0	Jumlah		0	0	0%			
Bulan	Bil												
Feb	0												
Jumlah													
Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari	Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima	Jumlah permohonan yang diterima: <table border="1" data-bbox="861 1291 1228 1404"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jum.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	6	2.	Balairaya	0	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.											
1.	Dewan	6											
2.	Balairaya	0											

bekerja dari permohonan diterima		3.	Stadium	0		
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	7		-	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	12 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)	tiada	50	0%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkecualan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	tiada	4	0%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	8 unit premis sebulan Pecahan mengikut gred setiap bulan.	Februari 2022 A : 1 B : 7 C : 0 Jumlah:	-	100%
Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial	<u>3 kali Seminggu</u> (Isnin, Rabu & Jumaat) (Selasa, Khamis & Sabtu)	Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 26 taman perumahan Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 37 Taman perumahan Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 23 taman perumahan	0	100%

	7 hari seminggu (setiap hari)	<p>Zon SB4 (Kawasan BNO) – 1 taman perumahan Jumlah : 87 taman perumahan</p> <p>Pemotongan rumput taman perumahan</p> <p>- 100%</p> <p>87 taman x 1 bulan x 2 Kali = 174 kali sebulan Pemotongan rumput kawasan komersial 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali =26 kali sebulan</p>		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial	Pembersihan longkang 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>2.3%</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taman Berjaya 2. Taman Indah 	97.70%

		<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>		
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>	1.15% 1. Taman Berjaya	98.85%

		<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	272 tuntutan	0	100%
JABATAN KAWALAN BANGUNAN				
Memastikan semua makluman kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja	14 hari	Permit Binaan Sementara = 17 Pelan OSC = 0		RM1,936.00 RM4,670.00

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	CCC – 2		RM125.00
Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	4		RM1,040.00
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	33	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	2	0	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	4	0	100%
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	KM =6 INFRA=2 PB=3 LANDSKAP =1	0	100%
JABATAN PENGUATKUASAAN				
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari	0	0	0%

JABATAN PELESENAN

Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	816	0	100%
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam	24 jam	24	0	100%
Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari bekerja	6	0	100%
Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	30 hari	6	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	39 aduan telah dimaklum 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	a) Rayuan pengurangan kadar kompaun = 6 b) Rayuan pembatalan kompaun = 0	6 0	0% 0% Secara keseluruhannya piagam pelanggan belum tercapai bagi bulan februari
UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	-Tiada- (Dalam tindakan pengauditan Pemeriksaan Audit Khas Pengurusan	0	0%

		Pembersihan Longkang Awam Dan Pemasangan Perangkap Minyak Di Majlis Daerah Sabak Bernam)		
UNIT INTEGRITI				
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB. *Pematuhan Kad Perakam Waktu *Laporan Ketidakhadiran Bertugas *Sijil Palsu	7 hari bekerja	0	0	100%