

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN MEI 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
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	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	5	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>Mei</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Mei	8	Jumlah	8	<table border="1" data-bbox="924 787 1155 917"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mei</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Mei	8	Jumlah	8	0	100%
Bulan	Bil															
Mei	8															
Jumlah	8															
Bulan	Bil															
Mei	8															
Jumlah	8															
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>26</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	26	2.	Balairaya	1	0	100%			
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	26														
2.	Balairaya	1														

bekerja dari permohonan diterima		3.	Stadium	1		
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		15		-	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		18 bilangan surat		8	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)	7	43	14%
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	tiada	3	25%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	8 unit premis sebulan Pecahan mengikut gred setiap bulan.	Mei 2022 A : 6 B : 0 C : 0 Jumlah: 6 premis	2 premis (25%)	75%
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) 7 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	-	100%

	seminggu (setiap hari)	minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah Jumlah keseluruhan = 1,408 kali kutipan sampah sebulan		
Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial	Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua 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 Jumlah : 87 taman perumahan <u>Pembersihan longkang taman perumahan</u> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan <u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan	7 lokasi (3.5%) i) Jalan Panchang Bedena; ii) Lorong Panchang Bedena; iii) Taman Gembira; iv) Taman Setia Jaya; v) Taman Berjaya; vi) Jalan Sek.Lum Hua vii) Taman Kenangan.	96.5%

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>	4 lokasi (2%) i) Taman Setia Jaya; ii) Jalan Dato' Taiban; iii) Tepi Pagar Stadium; iv) Taman Padu Permai.	98%

JABATAN PERBENDAHARAAN				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	301 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 – 14		RM4,256.00
		Pelan Bangunan - 3		RM1,329.00
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	-	-	-

0Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	5		RM1,521.00
JABATAN LANDSKAP				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	32	-	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	-	-	-
%Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	2	-	100
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	-	-	-

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	Pelan KM =6 Infra-=5 Bangunan =9 Nama taman = 2	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	584	0	100%
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam	24 jam	22	0	100%

Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari bekerja	4	0	100%
Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterma	30 hari	3	0	100%
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	32 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	MEI 2022 A).Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun = 3 B).Rayuan Pembatalan Kompaun = 0	2	66%
UNIT AUDIT DALAM				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	- 1) Audit Susulan Ke Atas Kelulusan Permit Bangunan Sementara Tempoh Audit : 11 April 2022 hingga 10 Mei 2022 Pelaporan Audit : 11 Mei 2022 hingga 10 Jun 2022 2) Audit Khas Pengauditan Pengurusan Perolehan Majlis Daerah Sabak Bernam 2022 Tempoh Audit : 23 Mei 2022 hingga 22 Jun 2022 Pelaporan Audit : 23 Jun 2022 hingga 22 Julai 2022	-	0%

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				