

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM
BULAN NOVEMBER 2024**

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN					
PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN	ULASAN
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN					
		0	0	0%	
Memastikan urusan pengesahan jawatan dilakukan dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan dan pegawai mematuhi semua syarat-syarat yang ditetapkan: 1) Lulus peperiksaan perkhidmatan; 2) Hadir kursus induksi/ Program Transformasi Minda (PTM) 3) Diperakukan Ketua Jabatan	Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perlantikan				

Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.	3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat	0	0	-	
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	3	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	4 buah	0	100%	

<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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kemudahan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dewan</td> <td>10</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>1</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jumlah	1.	Dewan	10	2.	Balairaya	-	3.	Stadium	1	4.	Lain-lain	1	<p>0</p>	<p>100%</p>	
Bil	Kemudahan	Jumlah																		
1.	Dewan	10																		
2.	Balairaya	-																		
3.	Stadium	1																		
4.	Lain-lain	1																		
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT																				
<p>Memproses Permohonan Peruntukan Program Sosial/Mesra Rakyat Ahli Majlis dalam tempoh tiga hari untuk mendapatkan kelulusan pengurusan tertinggi.</p>	<p>Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0%</p>																

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	37 surat telah diberi maklum balas	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)	<ul style="list-style-type: none"> i. 17 projek MARRIS ii. 4 projek KPKT (Fasa 1) iii. 21 projek KPKT (Fasa 2) iv. 6 projek UPEN v. 4 projek ICU 	0	100%	
Kami akan memastikan borang sebut harga dijual kepada kontraktor yang berkeelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	Dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	0	0	0%	
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN					

<p>Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C</p>	<p>8 unit premis sebulan</p> <p>Pecahan mengikut gred setiap bulan.</p>	<p>November 2024</p> <p>A : 1 B : 7 C : 0</p> <p>Jumlah: 8 premis</p>		<p>100%</p>	
<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></p> <p>(Isnin, Rabu & Jumaat)</p> <p>(Selasa, Khamis & Sabtu)</p> <p>7 hari seminggu (setiap hari)</p>	<p>(Isnin, Rabu & Jumaat) 71 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 852 kali kutipan sampah</p> <p>(Selasa, Khamis & Sabtu) 49 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 588 kali kutipan sampah</p> <p>104 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 2912 kali kutipan sampah</p> <p><u>Jumlah keseluruhan = 4,352 kali kutipan sampah sebulan</u></p>	<p>-</p>	<p>100%</p>	<p>Tiada Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.</p>

<p>Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/komersial</p>	<p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan</p>	<p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) – 5 taman perumahan/komersial</p> <p>Jumlah : 183 taman perumahan/komersial</p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial 183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan = 366 kali sebulan</p>	<p>-</p>	<p>100%</p>	<p>2 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan.</p>
<p>Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan/komersial</p>	<p>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan</p>	<p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial</p>	<p>-</p>	<p>100%</p>	<p>2 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pemotongan rumput dilaksanakan dalam tempoh 24 jam</p>

		<p>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) – 5 taman perumahan/komersial</p> <p>Jumlah : 183 taman perumahan/komersial</p> <p>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial 183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan = 366 kali sebulan</p>			selepas NTP dikeluarkan.
JABATAN PERBENDAHARAAN					
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	364 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	<p>Permit binaan sementara – 12</p> <p>Pelan bangunan - 6</p>	0	100%	

Memastikan Perunding/ Pelukis Bangunan memperoleh Layak (CF) dan sokongan Perakuan (CCC) dalam tempoh 14 hari bekerja dari mesyuarat CCC dan bangunan yang dibina mengikut pelan yang telah diluluskan.	14 hari	1	0	100%	
Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	6	0	100%	
JABATAN LANDSKAP					
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	30	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	0	0	0%	
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	3	0	100%	
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT					
Menguruskan penyelenggaraan perkakasan dan perisian komputer.	Dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal	0	0	0%	
memproses permohonan peralatan ke unit perolehan	Dalam tempoh tujuh hari	2	0	100%	

UNIT PUSAT SETEMPAT					
Permohonan yang lengkap dibentangkan dalam Mesyuarat Unit Pusat Setempat dalam tempoh 90 hari bekerja	Dalam tempoh 90 hari bekerja	KM-5 Pelan Bangunan-1 Permit Sementara - 1	0	100%	
JABATAN PENGUATKUASAAN					
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari	2	0	100%	
JABATAN PELESENAN					
Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	376	0	100%	
Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam.	24 jam	18	0	100%	

Untuk permohonan lesen selain itu, ia akan diproses dalam tempoh dua bulan					
Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan mesyuarat di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari	20	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	52 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	PERMOHONAN RAYUAN BULAN NOVEMBER 2024 : Permohonan Rayuan Pembatalan Kompaun: 0 Permohonan Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun: 6	0	100%	Secara keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan Unit Perundangan pada bulan November 2024 tercapai

		Pembatalan Notis: 0			
		Jumlah Rayuan Permohonan: 6			
UNIT AUDIT DALAM					
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	0	0	0%	
UNIT PEROLEHAN					
Mengeluarkan Surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang berjaya	Dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga/Tender	0	0	0%	
10 UNIT INTEGRITI					
Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB. *Pematuhan Kad 0Perakam Waktu	7 hari bekerja	0	0	0%	

*Laporan Ketidakhadiran Bertugas					
*Sijil Palsu					