

**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
<b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>				
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	33	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>Mac</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	Mac	0	Jumlah		0	0	0%			
Bulan	Bil												
Mac	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>14</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	14	2.	Balairaya	-	0	100%
Bil	Kemudahan	Jum.											
1.	Dewan	14											
2.	Balairaya	-											

bekerja dari permohonan diterima		3.	Stadium	-		
----------------------------------	--	----	---------	---	--	--

**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	4	-	Ahli Majlis telah berjaya melaksanakan program yang telah dirancang.
---	---	---	---	--

**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	8 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 berkelayakan dalam tempoh sekurang-kurangnya 7 hari.	4 kali setahun	tiada	4	0%
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN</b>				
Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C	<b>8 unit premis sebulan</b>  Pecahan mengikut gred setiap bulan.	<b>(Isnin, Rabu &amp; Jumaat)</b> 44 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 528 kali kutipan sampah  <b>(Selasa, Khamis &amp; Sabtu)</b> 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  <b>Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u></b>	0	10.0%

<p>Memberi perkhidmatan kutipan sampah <b>tiga kali seminggu</b> di kawasan <b>taman perumahan</b> dan <b>setiap hari di kawasan komersial</b></p>	<p><u>3 kali Seminggu</u>  (Isnin, Rabu &amp; Jumaat)  (Selasa, Khamis &amp; Sabtu)  7 hari seminggu (setiap hari)</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>Jumlah : 87 taman perumahan</p> <p><b><u>Pembersihan longkang taman perumahan</u></b> 87 taman perumahan x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><b><u>Pembersihan longkang kawasan komersial</u></b> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Memberi perkhidmatan pembersihan longkang <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</b></p>	<p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan</p>	<p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 26 taman perumahan</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>

	<p>komersial : dua kali sebulan</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> 87 taman x 1 bulan x 2 kali = 174 kali sebulan</p> <p><b><u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u></b> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan</p>		
<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><b>(Isnin, Rabu &amp; Jumaat)</b> 44 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 528 kali kutipan sampah</p> <p><b>(Selasa, Khamis &amp; Sabtu)</b> 43 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 516 kali kutipan sampah</p>	0	100%

		13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah  <b>Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u></b>		
<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>				
Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	392 tuntutan bayaran	0	100%
<b>JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b>				
Memastikan semua maklumat kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja	14 hari	Permit binaan =22  Pelan bangunan-11	0	RM4,124.00  RM6,278.00
Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperolehi Sijil Layak Menduduki (CF) dan pematuhan sokongan Sijil Perakuan	14 hari	5	0	RM15.00

Siap (CCC) dalam tempoh 14 hari bekerja dari mesyuarat CCC dan bangunan yang dibina mengikut pelan yang telah diluluskan.				
0Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari	24 jam	8	0	RM2,063.00
<b>JABATAN LANDSKAP</b>				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	46	0	100%
Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.	7 hari bekerja	1	0	100%



%Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF	7 hari bekerja	1	0	100%
Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap	7 hari bekerja	0	0	0%
<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 = 4 INFRA = 5 PB = 11	0	100%
<b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>				
Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh 1 hari	1	0	100%
<b>JABATAN PELESENAN</b>				
Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan	1 hari	1,508	0	100%

Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam	24 jam	33	0	100%
Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan permohonan di buat dalam tempoh 14 hari	14 hari bekerja	12	0	100%
Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterma	30 hari	10	0	100%
<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
<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	33 aduan telah dimaklum 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	Mac 2022 A)Rayuan pengurangan kadar kompaun=4  B)Rayuan Pembatalan Komoaun=0	3	Secara keseluruhannya Piagam Pelanggan beum tercapai bagi bulan Mac 2022 (25%)
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	-Tiada-  (Dalam tindakan pengauditan Pemeriksaan Audit Khas Pengurusan Pembersihan Longkang Awam Dan Pemasangan Perangkap Minyak Di Majlis Daerah Sabak Bernam)	0	0%
<b>UNIT INTEGRITI</b>				

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