

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT  
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM  
BULAN APRIL 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%
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>April</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	April	5	Jumlah	5	<table border="1" data-bbox="924 787 1155 917"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>April</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bil	April	5	Jumlah	5	0	100%
Bulan	Bil															
April	5															
Jumlah	5															
Bulan	Bil															
April	5															
Jumlah	5															
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>12</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jum.	1.	Dewan	12	2.	Balairaya	0	0	100%			
Bil	Kemudahan	Jum.														
1.	Dewan	12														
2.	Balairaya	0														

bekerja dari permohonan diterima		3.	Stadium	1		
<b>JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>						
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		12		0	100%
<b>JABATAN PENILAIAN</b>						
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		0	100%
<b>JABATAN KEJURUTERAAN BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK</b>						

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	3	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.	April 2022  A : 0 B : 0 C : 0  Jumlah: -	100%	0%  Tidak dapat dilaksanakan pada bulan Ramadhan kerana premis makanan tidak beroperasi. Operasi pemeriksaan hanya dilaksanakan di tapak Bazar Ramadhan dalam Daerah Sabak Bernam:  i) Bazar Sungai Besar; ii) Bazar Sekinchan; iii) Bazar Sabak; iv) Bazar BNO; v) Bazar Parit Baru; vi) Bazar Pasir Panjang; vii) Bazar Simpang Lima.

<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></p> <p>(Isnin, Rabu &amp; Jumaat)</p> <p>(Selasa, Khamis &amp; Sabtu)</p> <p>7 hari seminggu (setiap hari)</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> <p>13 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 364 kali kutipan sampah</p> <p><b>Jumlah keseluruhan = <u>1,408 kali kutipan sampah sebulan</u></b></p>	<p>-</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 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>Jumlah : 87 taman perumahan</p>	<p>2.5%</p> <p>5 lokasi</p> <p>i) Taman Air Manis; ii) Lorong 3, Taman Aman; iii) Jalan Feri, Taman Seri; iv) 7112, Jalan Wawasan 1/1, Taman Wawasan; dan v) 24, Jalan Wawasan 1/1, Taman Wawasan.</p>	<p>97.5%</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>		
Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial</b>	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><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>2.5%</p> <p>5 lokasi</p> <p>i) Jalan Makmur 3; ii) Jalan Makmur 2/3; iii) Laluan Masuk Taman Makmur, iv) Taman Makmur 3, Lot Banglo; v) Padang Taman Permainan, Taman Makmur.</p>	97.5%

		<b><u>Pemotongan rumput kawasan komersial</u></b> 13 kawasan pekan / komersial x 1 bulan x 2 kali = 26 kali sebulan		
<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	499 tuntutan	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 Sementara = 13	0	RM1,928.00
		Pelan Bangunan = 7		RM7,940.00
Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperolehi Sijil Layak Menduduki (CF) dan pematuhan sokongan Sijil Perakuan Siap (CCC) dalam	14 hari	CCC = 1	0	RM5.00

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	6 permohonan	0	RM1,266.00
<b>JABATAN LANDSKAP</b>				
Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter	5 hari bekerja	49	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	8	0	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-6 PB-6 Nama taman - 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	273	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	6	0	100%
Memastikan memberi maklum balas permohonan lesen premis perniagaan dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterma	30 hari	7	0	100%

PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN
<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	29 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>APRIL 2022</b> A).Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun =9  B).Rayuan Pembatalan Kompaun = 4	4	30.76%
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>				
Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	30 Hari	1	1	.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				