

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN
BULAN JANUARI 2024
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM**

Piagam Pelanggan	Kaedah pengukuran	Jumlah dilaksanakan	Jumlah tidak mencapai sasaran	Impak
1. Permohonan yang lengkap dibawa dalam Mesyuarat Unit Pusat Setempat dalam tempoh 90 hari bekerja	Dalam tempoh 90 hari bekerja	Km-4 Kerja tanah-1 Jalan dan Perparitan-1 Pelan bangunan-7 Pelan landskap-1 Pelan alamat-1 Permit bangunan sementara-1	0	100%
2. Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial	Tiga kali seminggu (Isnin,Rabu dan Jumaat) (Selasa, Khamis dan Sabtu) Tujuh hari seminggu (setiap hari)	(Isnin, Rabu & Jumaat) 71 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 852 kali kutipan sampah (Selasa, Khamis & Sabtu) 49 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 588 kali kutipan sampah 104 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 2912 kali kutipan sampah Jumlah keseluruhan = <u>4,352 kali kutipan sampah sebulan</u>	-	100% 1 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dikeluarkan.
3. Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan dan komersial	Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan	Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial	-	100% 24 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam

		<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>selepas NTP dikeluarkan.</p>
<p>4. Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan dan 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>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>	-	<p>100%</p> <p>11 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pemotongan rumput dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan.</p>

5. Memproses aduan yang diterima dan memberikan maklum balas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	Memberikan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	67 aduan telah diberi maklum balas	0	100%															
6. Memproses penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja daripada permohonan diterima	Permohonan diterima dalam tempoh 14 hari	<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>16</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Balairaya</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Stadium</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Lain-lain</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kemudahan	Jumlah	1.	Dewan	16	2.	Balairaya	-	3.	Stadium	2	4.	Lain-lain	-	0	100%
Bil	Kemudahan	Jumlah																	
1.	Dewan	16																	
2.	Balairaya	-																	
3.	Stadium	2																	
4.	Lain-lain	-																	
7. Memastikan bil-bil cukai taksiran diproses sebelum 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua	Setiap bulan Januari dan Julai setiap tahun	10,684	0	100%															
8. Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam. Untuk permohonan lesen selain itu, ia akan diproses dalam tempoh dua bulan	Dalam tempoh kurang 24 jam	25	0	100%															
9. Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan MDSB dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja	Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari	9	0	100%															

10. Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan	Dalam tempoh satu hari	2	0	100%
11. Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut gred A, B dan C	Lapan unit premis sebulan Pecahan mengikut gred setiap bulan.	Januari 2024 A : 2 B : 6 C : 0 Jumlah: 8 premis	-	100%
12. 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 kompaun bagi bulan Januari 2024 :- i).Pembatalan Kompaun: 1 ii).Pengurangan Kadar Kompaun: 3 iii).Pembatalan Notis: 1	0	100% Secara keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan Unit Perundangan pada bulan Januari 2024 tercapai
13. Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan	Dalam tempoh 30 hari	2 Laporan Audit Pemantauan Pengurusan Premis di Majlis Daerah Sabak Bernam Laporan Pengukuran Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Menggunakan Kaedah Mystery Shopping di Majlis Daerah Sabak Bernam Tahun 2023	-	100%
14. Memproses permohonan sewaan premis MDSB dalam tempoh 30 hari bekerja	Dalam tempoh 30 hari	45	0	100%

15. Permohonan dan pengeluaran barang daripada stor MDSB melalui Sistem Pengurusan Stor (SPS) dalam tempoh lapan jam bekerja	Dalam tempoh lapan jam bekerja	26	0	100%
16. Pendaftaran aset melalui Sistem Pengurusan Aset (SPA) dalam tempoh tujuh hari bekerja	Dalam tempoh tujuh hari bekerja	2	0	100%
17. Memproses Permohonan Peruntukan Program Sosial/Mesra Rakyat Ahli Majlis dalam tempoh tiga hari untuk mendapatkan kelulusan pengurusan tertinggi.	Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima	0	0	0%
18. Mengeluarkan Surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang berjaya dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga/Tender.	Dalam tempoh tujuh hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga	0	0	0%
19. Menguruskan penyelenggaraan perkakasan dan perisian komputer dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal.	Dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal.	0	0	0%

20. Memproses permohonan peralatan ke unit perolehan dalam tempoh tujuh hari.	Dalam tempoh tujuh hari	0	0	0%
--	-------------------------	---	---	----