

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
BAGI SUKU TAHUN PERTAMA TAHUN 2010**

Memberi perkhidmatan berkualiti dengan mesra dan berintegriti berlandaskan teras utama iaitu perlindungan, pemulihan, pencegahan, pembangunan dan pengintegrasikan bagi kumpulan sasar seperti berikut :-

1. KANAK-KANAK

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Kanak-kanak yang memerlukan pemerliiharaan dan perlindungan					
a	Siasatan awal kanak-kanak yang didera atau diabai dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 10 jam daripada aduan diterima	768	77.8 %	219	22.2 %	987
b	Laporan pelindung disediakan dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	531	82.5 %	112	17.5 %	643
2	Kanak-kanak Yang Memerlukan Perlindungan dan Pemulihan					
a	Siasatan awal dijalankan segera daripada kes dirujuk	182	90.5 %	19	9.5 %	201
b	Laporan inkuiri dan Laporan Sosial dikeluarkan dalam masa 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	85	94.4 %	5	5.6 %	90
c	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu / bapa / penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	104	100 %	0	0	104

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
3	Kanak-kanak Yang Tidak Terkawal					
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	157	87.2 %	23	12.8 %	180
4	Kanak-kanak Yang Terlibat Dengan Jenayah					
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 7 hari sebelum tarikh Jatuh Hukum.	961	97.6 %	23	2.4 %	984
b	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu / bapa / penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	1,011	98.1 %	20	1.2 %	1,031
5	Pengangkatan Melalui Akta Pengangkatan 1952					
a	Laporan Guardian-ad-Litem Anak Angkat disediakan mengikut tarikh yang telah ditetapkan oleh mahkamah.	156	85.2 %	27	14.8 %	183
6	Pengangkatan Melalui Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952					
a	Laporan Pendaftaran Pengangkatan disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	337	62.7 %	162	37.3 %	537
7	Permohonan Anak Pelihara					
a	Maklumbalas bagi permohonan Anak Pelihara diberi dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	80	62 %	49	38 %	129
8	Bantuan Kewangan					
a	Bantuan Kanak-kanak (BKK) - Keputusan permohonan Bantuan Kanak-kanak dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	6,630	26 %	18,971	74 %	25,601

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
b	Bantuan Anak Pelihara (BAP) - Keputusan permohonan Bantuan Anak Pelihara dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	42	75 %	14	25 %	56
9	Taman Asuhan Kanak-kanak (TASKA)					
a	Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengusaha Taman Asuhan Kanak-kanak dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	274	60 %	183	40 %	457
b	Sijil Kursus Asas Asuhan Kanak-kanak (KAAK) dikeluarkan kepada Pengusaha / Penyelia / Pengasuh / Pegawai Penyelaras TASKA / Pegawai Berkuasa TASKA dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan daripada tarikh peperiksaan dijalankan.	700	100 %	0	0	700
c	Keputusan permohonan sebagai agensi yang diberi pengiktirafan untuk menjalankan KAAK dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
d	Keputusan peperiksaan Jurulatih Kursus Asas Asuhan Kanak-kanak dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan daripada tarikh peperiksaan dijalankan.	59	100 %	0	0	59
10	Bengkel Interaktif					
a	Bengkel Interaktif dikendalikan kepada kanak-kanak bersama-sama ibu / bapa / penjaga yang diperintahkan oleh mahkamah dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh rujukan yang lengkap diterima.	295	94 %	19	6 %	314

2. ORANG KURANG UPAYA

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Pendaftaran Orang Kurang Upaya					
a	Pendaftaran dan Kad OKU dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	8,031	73.1 %	2,962	26.9 %	10,993
2	Kemasukan Ke Institusi					
a	Keputusan permohonan kemasukan ke Institusi Orang Kurang Upaya dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	45	83 %	9	17 %	54
3	Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan					
a	Keputusan permohonan Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	524	73 %	194	27 %	718
4	Bantuan Kewangan					
a	Elaun Pekerja Cacat (EPC) - Keputusan permohonan Elaun Pekerja Cacat dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	2,454	60.7 %	1,584	32.3 %	4,038
b	Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB) - Keputusan permohonan Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1,787	67.9 %	844	32.1 %	2,631

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
5	Kaunseling dan Psikologi					
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	39	94 %	2	6 %	34
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				

3. WARGA TUA

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Kemasukan Ke Institusi Warga Tua / Rumah Ehsan					
a	Keputusan permohonan kemasukan ke Institusi Warga Tua / Rumah Ehsan dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan tarikh permohonan yang lengkap diterima.	63	94 %	4	6 %	67
2	Bantuan Kewangan					
a	Bantuan Orang Tua (BOT) Keputusan permohonan Bantuan Orang Tua dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima	25,015	48.7 %	26,339	52.3 %	51,354
3	Kaunseling dan Psikologi					
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	50	85 %	9	15 %	59
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	2	100 %	0	0	2

4. KELUARGA

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Keganasan Rumah Tangga					
a	Siasatan awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 10 jam daripada aduan diterima.	117	92.1 %	10	7.9 %	127
b	Intervensi awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam kepada mangsa keganasan rumah tangga yang hadir ke pejabat.	115	99.1 %	1	0.9 %	116
2	Bantuan Kewangan					
a	Bantuan Am (BA) Keputusan permohonan Bantuan Am dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	3,210	16.4 %	16,335	83.6 %	19,545
b	Bantuan Penjagaan OKU Terlantar / Pesakit Kronik Terlantar (BPT) Keputusan permohonan Bantuan Penjagaan OKU Terlantar / Pesakit Kronik Terlantar dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	2,018	46.8 %	2,292	53.2 %	4,310
c	Bantuan Latihan Perantis (BLP) Keputusan permohonan Bantuan Latihan Perantis dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	44	91.6 %	4	8.4 %	48

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
d	Bantuan Geran Pelancaran (BGP) Keputusan permohonan Bantuan Geran Pelancaran dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	198	77.9 %	56	22.1 %	254
e	Bantuan Sekolah (BS) - Keputusan permohonan Bantuan Sekolah dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	160	100 %	0	0	160
3	Perintah Khidmat Masyarakat					
a	Laporan Sosial Pesalah Muda disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh kertas pertuduhan diterima daripada Polis / Mahkamah.	695	89.3 %	83	10.7 %	778
b	Laporan Kemajuan Pesalah Muda dikemukakan kepada Mahkamah dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	169	96.5 %	6	3.5 %	175
c	Laporan Penilaian Pelaksanaan Perintah Khidmat Masyarakat dikemukakan kepada Mahkamah / keluarga / pelatih dalam tempoh 14 hari daripada tarikh tamat pelaksanaan perintah.	107	86.9 %	16	13.1 %	123
d	Keputusan perpindahan tempat pelaksanaan Perintah Khidmat Masyarakat dimaklumkan kepada pelatih dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	41	70.6 %	17	29.4 %	58
4	Pusat Jagaan					
a	Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengendali Pusat Jagaan dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada	0	0	409	100 %	409

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
	tarikh permohonan yang lengkap diterima.					
5	Kaunseling dan Psikologi					
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	475	97 %	16	3 %	491
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	73	99 %	1	1 %	74

5. ORANG PAPA

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Kemasukan ke Institusi Desa Bina Diri Secara Sukarela					
a	Keputusan permohonan kemasukan ke Desa Bina Diri dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	13	100 %	0	0	13
2	Kaunseling dan Psikologi					
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1	100 %	0	0	1
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	1	100 %	0	0	1

PERTUBUHAN SUKARELA KEBAJIKAN (PSK)

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Geran Pertubuhan Sukarela Kebajikan					
a	Keputusan permohonan Bantuan Geran dimaklumkan kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) pada minggu ketiga (3) bulan April dan Ogos pada setiap tahun.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
b	Perjanjian Persefahaman pemberian geran di antara Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) ditandatangani dalam tempoh tidak melebihi 14 hari selepas menerima Surat Setuju Terima Bantuan Geran JKM daripada Pertubuhan Sukarela Kebajikan.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
c	Bayaran Geran kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari selepas Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) menandatangani Perjanjian Persefahaman.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
2	Permit Pegawai Dagang					
a	Surat sokongan dikeluarkan kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) bagi permohonan sokongan permit Pegawai Dagang dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
3	Pengecualian Cukai Pertubuhan Sukarela Kebajikan					
a	Ulasan kepada Lembaga Hasil Dalam Negeri bagi permohonan sokongan pengecualian cukai daripada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dan syarikat korporat / swasta disediakan dalam masa 1 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1	25 %	3	75 %	4

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
4	Pendaftaran Pertubuhan Sukarela Kebajikan					
a	Ulasan kepada Jabatan Pendaftaran Pertubuhan bagi permohonan sokongan pendaftaran pertubuhan daripada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dan syarikat korporat / swasta dibuat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
5	Kutipan Derma Pertubuhan Sukarela Kebajikan					
a	Keputusan permohonan Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) untuk menjalankan kutipan derma dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
6	Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR)					
a	Keputusan permohonan menjalankan program tanggungjawab sosial oleh syarikat korporat / swasta dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 21 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				
7	Pembangunan Komuniti					
a	Kelulusan permohonan bantuan geran bagi melaksanakan Projek Organisasi Komuniti dimaklumkan kepada klien dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
8	Kaunseling dan Psikologi					
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	10	100 %	0	0	10
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	Tiada Perkhidmatan Dalam Suku Tahun Yang Dilaporkan				

7. MANGSA BENCANA

Bil	Elemen Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan *		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan **		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	Jumlah (Bilangan)	Peratusan (%)	
1	Pengoperasian Bilik Gerakan Bencana					
a	Bilik Gerakan Bencana peringkat Ibu Pejabat JKMM akan dibuka dalam tempoh 24 jam selepas pengumuman Bencana Tahap III (negara) diumumkan oleh Majlis Keselamatan Negara.	0	0	0	0	0
	Laporan status terkini kejadian Bencana Tahap III akan dilaporkan setiap 2 jam sekali sehingga Bilik Gerakan ditutup.	0	0	0	0	0
2	Bantuan Jangka Pendek					
a	Bantuan Jangka Pendek iaitu makanan kering, tikar, selimut dan set kit bencana disalurkan segera kepada mangsa di pusat pemindahan.	610	99 %	6	1 %	616
3	Bantuan Jangka Panjang					
a	Keputusan Bantuan Jangka Panjang untuk pemulihan keluarga mangsa dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima selepas berakhirnya sesuatu kejadian bencana.	459	91.4 %	43	8.6 %	502
4	Kaunseling dan Psikologi					
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	30	100 %	0	0	30
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	95	100 %	0	0	95

Nota Tambahan :

- * Jumlah dan peratusan perkhidmatan disampaikan yang **menepati** tempoh masa/standard yang ditetapkan.
- ** Jumlah dan peratusan perkhidmatan disampaikan yang **melebihi** tempoh masa/standard yang ditetapkan.