

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
BAGI BULAN APRIL-JUN 2017 (SUKU TAHUN KEDUA)
TAHUN 2017

Memberi perkhidmatan berkualiti dengan mesra dan berintegriti berlandaskan teras utama iaitu perlindungan, pemulihan, pencegahan, pembangunan dan pengintegrasikan bagi kumpulan sasaran 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 pemeliharaan dan perlindungan					
a	Siasatan awal kanak-kanak yang didera atau diabaikan dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 10 jam daripada aduan diterima	857	96.08%	35	3.92%	892
b	Laporan pelindung disediakan dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah	283	97.92%	6	2.08%	289

2 Kanak-kanak yang memerlukan Perlindungan dan Pemulihan						
a	Siasatan awal dijalankan segera daripada kes dirujuk	63	88.73%	8	11.27%	71
b	Laporan inkuiri dan laporan sosial dikeluarkan dalam masa 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	7	100.00%	0	0.00%	7
c	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	43	84.31%	8	15.69%	51
3 Kanak-kanak Yang Tidak Terkawal						
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	82	100%	0	0.00%	82
4 Kanak-kanak Yang Terlibat Dengan Jenayah						
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 7 hari sebelum tarikh jatuh hukum	824	97.51%	21	2.49%	845
b	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	766	96.84%	25	3.16%	791
5 Pengangkatan Melalui Akta Pengangkatan 1952						
a	Laporan Guardian-ad-Litem Anak Angkat disediakan mengikut tarikh yang telah ditetapkan oleh mahkamah.	135	93.75%	9	6.25%	144

6 Pengangkatan Melalui Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952						
a	Laporan Pendaftaran Pengangkatan disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	278	96.53%	10	3.47%	288
7 Permohonan Anak Pelihara						
a	Maklumbalas bagi permohonan Anak Pelihara diberi dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	67	98.53%	1	1.47%	68
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.	1924	94.27%	117	5.73%	2041
b	Bantuan Anak Pelihara (BAP) * Keputusan permohonan Bantuan Anak Pelihara dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	17	100.00%	0	0.00%	17

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.	43	66.15%	22	33.85%	65
b	Sijil Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak (KAAK) dikeluarkan kepada Penguasa / Penyelia / Pengasuh/ Pegawai Penyelaras TASKA/ Pegawai Berkuasa TASKA dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan daripada tarikh peperiksaan dijalankan.	6	100%	0	0.00%	6
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.	8	100.00%	0	0.00%	8
d	Keputusan peperiksaan Jurulatih Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan daripada tarikh peperiksaan dijalankan.	6	100%	0	0.00%	6
10 Bengkel Interaktif						
a	Bengkel Interaktif dikendalikan kepada kanak-kanak bersama ibu/bapa/penjaga yang diperintahkan oleh mahkamah dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh rujukan yang lengkap diterima.	272	100.00%	0	0.00%	272

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.	10,367	97.55%	260	2.45%	10,627
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.	56	75.68%	18	24.32%	74
3 Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan						
	Keputusan permohonan bantuan Alat tiruan/ Alat sokongan dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	388	86.61%	60	13.39%	448

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.	2580	97.73%	60	4.47%	2640
b	Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB) *Keputusan permohonan Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB) dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1571	93.01%	118	6.99%	1689
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.	17	100.00%	0	0.00%	17
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	58	100.00%	0	0.00%	58

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 daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	64	96.97%	2	3.03%	66
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.	2396	92.98%	181	7.02%	2577
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.	48	100.00%	0	0.00%	48
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	10	100.00%	0	0.00%	10

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.	142	98.61%	2	0.69%	144
b	Intervensi awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam kepada mangsa keganasan rumah tangga yang hadir ke pejabat.	78	98.73%	1	1.27%	79
2 Bantuan Kewangan						
a	Bantuan Am (BA) *Keputusan permohonan Bantuan Am dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	2047	88.77%	259	11.23%	2306
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.	1107	98.14%	21	1.86%	1128

c	Bantuan Latihan Perantis (BLP) *Keputusan permohonan Bantuan Latihan Perantis dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	8	100.00%	0	0.00%	8
d	Bantuan Geran Pelancaran (BGP) *Keputusan permohonan Bantuan Geran Pelancaran dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	240	99.17%	2	0.83%	242
e	Bantuan Sekolah (BS) *Keputusan permohonan Bantuan Sekolah dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	34	97.14%	1	2.86%	35

3	Perintah Khidmat Masyarakat					
a	Laporan Sosial Pesalah Muda disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh kertas pertuduhan diterima daripada polis/ mahkamah.	287	100.00%	0	0.00%	287
b	Laporan Kemajuan Pesalah Muda dikemukakan kepada mahkamah dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	89	100.00%	0	0.00%	89
c	Laporan Penilaian Pelaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dikemukakan kepada mahkamah/keluarga/pelatih dalam tempoh 14 hari daripada tarikh tamat perlaksanaan perintah.	59	100.00%	0	0.00%	59
d	Keputusan perpindahan tempat perlaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dimaklumkan kepada pelatih dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	4	100.00%	0	0.00%	4

4 Pusat Jagaan						
a	Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengendali Pusat Jagaan dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	23	56.10%	18	43.90%	41

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.	616	100.00%	0	0.00%	616
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	181	100.00%	0	0.00%	181

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	100.00%	0	0.00%	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.	73	100.00%	0	0.00%	73
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	3	100.00%	0	0.00%	3

6. 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.	82	100.00%	0	0.00%	82
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.	79	96.34%	3	3.66%	82
c	Bayaran Geran kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari selepas Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) menandatangani Perjanjian Persefahaman.	85	100.00%	0	0.00%	85
2 Permit Pegawai Dagang						
a	Surat sokongan dikeluarkan kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) bagi permohonan permit Pegawai dagang dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1	0.00%	0	0.00%	1

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.	0	0.00%	1	0	0
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.	0	0.00%	0	0.00%	0
5 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.	0	0.00%	0	0.00%	0
6	Pembangunan Komuniti					
a	Kelulusan permohonan bantuan geran bagi melaksanakan Projek Organisasi komuniti dinamklumkan kepada klien dalm tempoh tidak melebihi 30hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	0	0.00%	0	0.00%	0

7 Kaunseling dan Psikologi						
a	Keputusan permohonan mendapatkan khidmat kaunseling dan psikologi dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 5 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	12	100.00%	0	0.00%	12
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	3	150.00%	0	0.00%	2

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.	10	100.00%	0	0.00%	10
	Laporan status terkini kejadian Bencana Tahap III akan dilaporkan setiap 2 jam sekali sehingga Bilik Gerakan ditutup.	1	100.00%	0	0.00%	1

2 Bantuan Jangka Pendek						
a	Bantuan Jangka Pendek iaitu makanan kering, tikar, selimut, dan set kit bencana disalurkan segera kepada mangsa di pusat pemindahan.	143	100.00%	0	0.00%	143
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.	20	17.86%	92	82.14%	112
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.	8	100.00%	0	0.00%	8
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	25	0.00%	0	0	0