

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
BAGI BULAN JANUARI-MAC (SUKU TAHUN PERTAMA)
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	885	93.85%	58	6.15%	943
b	Laporan pelindung disediakan dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah	313	90.20%	34	9.80%	347

2	Kanak-kanak yang memerlukan Perlindungan dan Pemulihan					
a	Siasatan awal dijalankan segera daripada kes dirujuk	30	100.00%	0	0.00%	30
b	Laporan inkuiri dan laporan sosial dikeluarkan dalam masa 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	32	100.00%	0	0.00%	32
c	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	16	100.00%	0	0.00%	16
3	Kanak-kanak Yang Tidak Terkawal					
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	41	100%	0	0.00%	41
4	Kanak-kanak Yang Terlibat Dengan Jenayah					
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 7 hari sebelum tarikh jatuh hukum	984	99.90%	1	0.102%	985
b	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	920	99.89%	1	0.11%	921

5 Pengangkatan Melalui Akta Pengangkatan 1952						
a	Laporan Guardian-ad-Litem Anak Angkat disediakan mengikut tarikh yang telah ditetapkan oleh mahkamah.	208	100.00%	0	0.00%	208
6 Pengangkatan Melalui Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952						
a	Laporan Pendaftaran Pengangkatan disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	349	98.03%	7	1.97%	356
7 Permohonan Anak Pelihara						
a	Maklumbalas bagi permohonan Anak Pelihara diberi dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	55	98.21%	1	1.79%	56
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.	2092	93.85%	137	6.15%	2229
b	Bantuan Anak Pelihara (BAP) * Keputusan permohonan Bantuan Anak Pelihara dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	33	100.00%	0	0.00%	33

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.	87	96.67%	3	3.33%	90
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.	30	100%	0	0.00%	30
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.	274	99.28%	2	0.72%	276

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.	10173	95.11%	523	4.89%	10,696
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.	33	94.29%	2	5.71%	35
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.	393	97.52%	10	2.48%	403

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.	1976	97.48%	51	2.52%	2027
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.	1548	96.15%	62	3.85%	1610
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	100.00%	0	0.00%	39
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	15	100.00%	0	0.00%	15

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.	113	100.00%	0	0.00%	113
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.	1836	81.78%	409	18.22%	2245
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.	38	100.00%	0	0.00%	38
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	7	100.00%	0	0.00%	7

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.	145	97.97%	3	2.03%	148
b	Intervensi awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam kepada mangsa keganasan rumah tangga yang hadir ke pejabat.	95	100.00%	0	0.00%	95

2 Bantuan Kewangan						
a	Bantuan Am (BA) *Keputusan permohonan Bantuan Am dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1945	89.84%	220	10.16%	2165
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.	1117	99.11%	10	0.89%	1127

c	Bantuan Latihan Perantis (BLP) *Keputusan permohonan Bantuan Latihan Perantis dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	9	100.00%	0	0.00%	9
d	Bantuan Geran Pelancaran (BGP) *Keputusan permohonan Bantuan Geran Pelancaran dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	56	98.25%	1	1.75%	57
e	Bantuan Sekolah (BS) *Keputusan permohonan Bantuan Sekolah dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	11	91.67%	1	8.33%	12

3	Perintah Khidmat Masyarakat					
a	Laporan Sosial Pesalah Muda disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh kertas pertuduhan diterima daripada polis/ mahkamah.	357	97.81%	8	2.19%	365
b	Laporan Kemajuan Pesalah Muda dikemukakan kepada mahkamah dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	205	97.16%	6	2.84%	211
c	Laporan Penilaian Pelaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dikemukakan kepada mahkamah/keluarga/pelatih dalam tempoh 14 hari daripada tarikh tamat perlaksanaan perintah.	30	90.91%	3	9.09%	33
d	Keputusan perpindahan tempat perlaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dimaklumkan kepada pelatih dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	21	100.00%	0	0.00%	21

4 Pusat Jagaan						
a	Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengendali Pusat Jagaan dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	36	86%	6	14.29%	42

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.	513	100.00%	0	0.00%	513
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	68	100.00%	0	0.00%	68

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

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.	50	100.00%	0	0.00%	50
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.	49	100.00%	0	0.00%	49
c	Bayaran Geran kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari selepas Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) menandatangani Perjanjian Persefahaman.	46	100.00%	0	0.00%	46
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.	0	0.00%	0	0.00%	0

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%	0	0.00%	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.	1	50.00%	1	50.00%	2
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.	1	100.00%	0	0.00%	1

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.	0	0.00%	0	0.00%	0
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	4	100.00%	0	0.00%	4

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.	845	100.00%	0	0.00%	845
	Laporan status terkini kejadian Bencana Tahap III akan dilaporkan setiap 2 jam sekali sehingga Bilik Gerakan ditutup.	845	100.00%	0	0.00%	845
2 Bantuan Jangka Pendek						
a	Bantuan Jangka Pendek iaitu makanan kering, tikar, selimut, dan set kit bencana disalurkan segera kepada mangsa di pusat pemindahan.	16012	100.00%	0	0.00%	16012

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.	37	100.00%	0	0.00%	37
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.	2965	100.00%	0	0.00%	2965
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	1454	100.00%	0	0.00%	1454

