

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
BAGI BULAN JANUARI-MAC (SUKU TAHUN PERTAMA)
TAHUN 2018

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	1237	92.24%	104	7.76%	1341
b	Laporan pelindung disediakan dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah	516	98.85%	6	1.15%	522
2 Kanak-kanak yang memerlukan Perlindungan dan Pemulihan						

a	Siasatan awal dijalankan segera daripada kes dirujuk	67	100.00%	0	0.00%	67
b	Laporan inkuiri dan laporan sosial dikeluarkan dalam masa 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	23	100.00%	0	0.00%	23
c	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	31	100.00%	0	0.00%	31
3 Kanak-kanak Yang Tidak Terkawal						
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	76	100%	0	0.00%	76
4 Kanak-kanak Yang Terlibat Dengan Jenayah						
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 7 hari sebelum tarikh jatuh hukum	1034	99.90%	1	0.097%	1035
b	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	1095	99.91%	1	0.09%	1096
5 Pengangkatan Melalui Akta Pengangkatan 1952						
a	Laporan Guardian-ad-Litem Anak Angkat disediakan mengikut tarikh yang telah ditetapkan oleh mahkamah.	270	100.00%	0	0.00%	270
6 Pengangkatan Melalui Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952						

a	Laporan Pendaftaran Pengangkatan disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	497	98.61%	7	1.39%	504
7 Permohonan Anak Pelihara						
a	Maklumbalas bagi permohonan Anak Pelihara diberi dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	128	99.22%	1	0.78%	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.	3046	95.49%	144	4.51%	3190
b	Bantuan Anak Pelihara (BAP) * Keputusan permohonan Bantuan Anak Pelihara dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	14	100.00%	0	0.00%	14
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	88.78%	11	11.22%	98
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.	7	100%	0	0.00%	7

a	Keputusan permohonan kemasukan ke Institusi Orang Kurang Upaya dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	49	77.78%	14	22.22%	63
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.	386	89.15%	47	10.85%	433
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.	3464	93.50%	241	6.50%	3705
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.	2571	93.63%	175	6.37%	2746
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.	73	98.65%	1	1.35%	74
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	13	100.00%	0	0.00%	13

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.	84	100.00%	0	0.00%	84
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.	9532	94.20%	587	5.80%	10119
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.	126	100.00%	0	0.00%	126
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.	114	96.61%	4	3.39%	118
b	Intervensi awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam kepada mangsa keganasan rumah tangga yang hadir ke pejabat.	81	100.00%	0	0.00%	81

2 Bantuan Kewangan						
a	Bantuan Am (BA) *Keputusan permohonan Bantuan Am dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	4113	87.34%	596	12.66%	4709
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.	1697	93.29%	122	6.71%	1819
c	Bantuan Latihan Perantis (BLP) *Keputusan permohonan Bantuan Latihan Perantis dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	16	100.00%	0	0.00%	16

d	Bantuan Geran Pelancaran (BGP) *Keputusan permohonan Bantuan Geran Pelancaran dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	108	98.18%	2	1.82%	110
e	Bantuan Sekolah (BS) *Keputusan permohonan Bantuan Sekolah dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	22	88.00%	3	12.00%	25

3	Perintah Khidmat Masyarakat					
a	Laporan Sosial Pesalah Muda disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh kertas pertuduhan diterima daripada polis/ mahkamah.	299	97.71%	7	2.29%	306
b	Laporan Kemajuan Pesalah Muda dikemukakan kepada mahkamah dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	98	95.15%	5	4.85%	103
c	Laporan Penilaian Pelaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dikemukakan kepada mahkamah/keluarga/pelatih dalam tempoh 14 hari daripada tarikh tamat perlaksanaan perintah.	30	83.33%	6	16.67%	36
d	Keputusan perpindahan tempat perlaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dimaklumkan kepada pelatih dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	8	100.00%	0	0.00%	8
4	Pusat Jagaan					
a	Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengendali Pusat Jagaan dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	50	96%	2	3.85%	52

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	100.00%	0	0.00%	1
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 dalam tempoh tidak melebihi 30hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	9	69.23%	4	30.77%	13
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.	13	100.00%	0	0.00%	13

	Laporan status terkini kejadian Bencana Tahap III akan dilaporkan setiap 2 jam sekali sehingga Bilik Gerakan ditutup.	13	100.00%	0	0.00%	13
2 Bantuan Jangka Pendek						
a	Bantuan Jangka Pendek iaitu makanan kering, tikar, selimut, dan set kit bencana disalurkan segera kepada mangsa di pusat pemindahan.	3454	100.00%	0	0.00%	3454
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.	520	100.00%	0	0.00%	520
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.	88	100.00%	0	0.00%	88
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	37	100.00%	0	0.00%	37

