

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
BAGI BULAN OKTOBER- DISEMBER (SUKU TAHUN KEEMPAT)
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 diabai dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 10 jam daripada aduan diterima	1078	95.99%	45	4.01%	1123
b	Laporan pelindung disediakan dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah	380	95.96%	16	4.04%	396
2	Kanak-kanak yang memerlukan Perlindungan dan Pemulihan					

a	Siasatan awal dijalankan segera daripada kes dirujuk	73	100.00%	0	0.00%	73
b	Laporan inkuiri dan laporan sosial dikeluarkan dalam masa 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	18	100.00%	0	0.00%	18
c	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	19	100.00%	0	0.00%	19
3 Kanak-kanak Yang Tidak Terkawal						
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 30 hari daripada tarikh perintah sementara diterima daripada mahkamah.	47	97.92%	1	2.08%	48
4 Kanak-kanak Yang Terlibat Dengan Jenayah						
a	Laporan Akhlak disediakan tidak melebihi 7 hari sebelum tarikh jatuh hukum	1115	100.00%	0	0.00%	1115
b	Keputusan mahkamah dimaklumkan kepada kanak-kanak dan ibu/bapa/penjaga dalam tempoh tidak melebihi 7 hari daripada tarikh perintah mahkamah diterima.	1078	99.91%	1	0.09%	1079
5 Pengangkatan Melalui Akta Pengangkatan 1952						
a	Laporan Guardian-ad-Litem Anak Angkat disediakan mengikut tarikh yang telah ditetapkan oleh mahkamah.	219	100.00%	0	0.00%	219
6 Pengangkatan Melalui Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952						

a	Laporan Pendaftaran Pengangkatan disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	385	91.45%	36	8.55%	421
7 Permohonan Anak Pelihara						
a	Maklumbalas bagi permohonan Anak Pelihara diberi dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	149	94.90%	8	5.10%	157
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.	1910	95.69%	86	4.31%	1996
b	Bantuan Anak Pelihara (BAP) * Keputusan permohonan Bantuan Anak Pelihara dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	12	100.00%	0	0.00%	12
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.	67	90.54%	7	9.46%	74
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

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.	7	100.00%	0	0.00%	7
d	Keputusan peperiksaan Jurulatih Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan daripada tarikh peperiksaan dijalankan.	7	100%	0	0.00%	7
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.	248	99.20%	2	0.80%	250

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.	10,897	96.40%	407	3.60%	11,304
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.	37	100.00%	0	0.00%	37

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.	391	91.36%	37	8.64%	428
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.	2046	85.29%	353	14.71%	2399
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.	1754	85.52%	297	14.48%	2051
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.	40	100.00%	0	0.00%	40
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	9	100.00%	0	0.00%	9

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.	73	96.05%	3	3.95%	76
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.	2809	91.17%	272	8.83%	3081
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.	9	100.00%	0	0.00%	9
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	4	100.00%	0	0.00%	4

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.	134	99.26%	1	0.74%	135
b	Intervensi awal kes keganasan rumah tangga dijalankan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam kepada mangsa keganasan rumah tangga yang hadir ke pejabat.	73	97.33%	2	2.67%	75

2 Bantuan Kewangan						
a	Bantuan Am (BA) *Keputusan permohonan Bantuan Am dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	1949	96.39%	73	3.61%	2022
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.	905	92.25%	76	7.75%	981
c	Bantuan Latihan Perantis (BLP) *Keputusan permohonan Bantuan Latihan Perantis dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	11	100.00%	0	0.00%	11
d	Bantuan Geran Pelancaran (BGP) *Keputusan permohonan Bantuan Geran Pelancaran dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	89	89.00%	11	11.00%	100

e	Bantuan Sekolah (BS) *Keputusan permohonan Bantuan Sekolah dimaklumkan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	39	86.67%	6	13.33%	45
---	---	----	--------	---	--------	----

3 Perintah Khidmat Masyarakat						
a	Laporan Sosial Pesalah Muda disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari daripada tarikh kertas pertuduhan diterima daripada polis/ mahkamah.	324	100.00%	0	0.00%	324
b	Laporan Kemajuan Pesalah Muda dikemukakan kepada mahkamah dalam tempoh 7 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	81	100.00%	0	0.00%	81
c	Laporan Penilaian Pelaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dikemukakan kepada mahkamah/keluarga/pelatih dalam tempoh 14 hari daripada tarikh tamat pelaksanaan perintah.	73	100.00%	0	0.00%	73
d	Keputusan perpindahan tempat pelaksanaan Perintah Khidmat masyarakat dimaklumkan kepada pelatih dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	24	100.00%	0	0.00%	24
4 Pusat Jagaan						
a	Sijil Perakuan Pendaftaran dikeluarkan kepada pengendali Pusat Jagaan dalam tempoh tidak melebihi 21 hari daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	59	100.00%	0	0.00%	59

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.	553	100.00%	0	0.00%	553
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	463	100.00%	0	0.00%	463

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.	1	100.00%	0	0.00%	1
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

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.	1	0.25%	3	0.75%	4
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.	2	100.00%	0	0.00%	2
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.	2	100.00%	0	0.00%	2
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.	121	100.00%	0	0.00%	121
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	0	0.00%	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.	1	100.00%	0	0.00%	1
	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.	21759	99.94%	12	0.06%	21771
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.	183	97.86%	4	2.14%	187
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.	1665	100.00%	0	0.00%	1665
b	Intervensi Krisis dikendalikan dalam tempoh 24 jam dari masa kes itu diterima.	1232	100.00%	0	0.00%	1232