

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
1) PENGURUSAN	30.00
1.1) Pengurusan Organisasi	10.00
1.1.1) Perancangan Strategik	3.25
(i) Penyediaan pelan perancangan strategik	
a) Bila mesyuarat / perbincangan diadakan?	
b) Adakah dokumentasi disediakan?	
c) Kaedah-kaedah merangka Pelan Strategik	
(ii) Sistem Pelaksanaan Pelan Strategik	
a) Apakah pelan tindakan yang ditafsirkan ke dalam program dan aktiviti?	
b) Mempunyai visi, misi, matlamat dan peranan serta strategi	
c) Penyertaan penduduk ke atas Perancangan Strategik	
(iii) Pengukuran impak Pelan Strategik	
a) Forum / Jawatankuasa Penilaian Impak Pelan Strategik	
b) Kaedah Penilaian Impak	
c) <i>Outcome</i> /Impak/Kesan kepada masyarakat	
(iv) Usaha-usaha penerangan dan penghayatan Pelan Strategik	
a) Program dan aktiviti penerangan kepada pegawai dan kakitangan (Dokumentasi : Brosur / Pamphlet)	
b) Program dan aktiviti penerangan kepada pihak-pihak berkepentingan (<i>stakeholders</i>) cth: Pihak Berkuasa Negeri (PBN) dan Ahli Majlis	
(v) Inisiatif untuk menjenamakan PBT	
a) Langkah-langkah yang diambil setakat ini	
b) Tahap pelaksanaan inisiatif bagi menunjukkan komitmen	
1.1.2) Komitmen Membudayakan Kualiti, Inovasi dan Kreativiti	3.00
(i) Program-program kualiti yang dilaksanakan	
a) ISO 9001:2008 (ISO 9001:2000 yang masih berkuatkuasa) bagi perkhidmatan teras	
b) <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	
c) Penanda Arasan [PKPA Bil. 1/1999]	
d) Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja [PKPA Bil. 8/1991]	

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> e) Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) [PKPA Bil. 7/1991] / Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) f) Inovasi dan kreativiti yang telah dihasilkan g) Pelaksanaan Program 5S (ii) Anugerah Kualiti <ul style="list-style-type: none"> a) Anugerah prestasi kerja dalam tempoh 3 tahun terakhir (kewangan, ICT, landskap, pelan bangunan dll.) b) Anugerah selain prestasi kerja dalam tempoh 3 tahun terakhir 	
<p>1.1.3) Pemantapan Integriti</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Mempunyai Pelan Integriti PBT (ii) Mesyuarat Jawatankuasa Tadbir Urus (JKTU) / Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan Kerajaan <ul style="list-style-type: none"> a) Mengadakan mesyuarat berkala (3 kali setahun) [Arahan YAB PM No. 1/2009] b) Penyediaan laporan berdasarkan format yang ditetapkan dan dikemukakan kepada PBN (iii) Aktiviti-aktiviti meningkatkan tahap integriti di PBT <ul style="list-style-type: none"> a) Penyediaan kod etika, taklimat, ceramah, brosur / <i>pamphlet</i> dan pendidikan b) Semakan ke atas proses dan prosedur [PKPA Bil. 1/2002] 	1.25
<p>1.1.4) Pengukuhan Semangat Berpasukan dan Peningkatan Motivasi</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Program dan aktiviti meningkatkan semangat berpasukan dan motivasi <ul style="list-style-type: none"> a) Program bina semangat b) Penghayatan Budaya Korporat (<i>corporate culture</i>) c) Aktiviti-aktiviti lain seperti Perhimpunan Bulanan, Hari Keluarga dll. (ii) Peranan PBT untuk menggalakkan kerjasama ahli-ahli majlis dalam pasukan (iii) Mengukur tahap kepuasan pegawai dan kakitangan dalam PBT setiap tahun (SSI) 	1.25
<p>1.1.5) ICT Dalam Pengurusan Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) <i>ICT Strategic Plan (ISP)</i> 	1.25

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
(ii) Status pelaksanaan <i>ISP</i>	
(iii) Pengurusan Laman Web [Pekeliling Am Bil. 1/2006]	
a) Pengemaskinian Laman Web	
b) Ciri-ciri asas mandatori Laman Web	
1.2) Pengurusan Kewangan dan Aset	10.00
1.2.1) Pengurusan Kutipan Hasil Cukai/Bukan Cukai	3.00
(i) Kutipan cukai secara on-line	
(ii) Pengurusan kewangan berkomputer	
(iii) Prestasi kutipan hasil (cukai dan bukan cukai) berdasarkan anggaran	
(iv) Prestasi kutipan tunggakan hasil cukai	
(v) Usaha-usaha mengawal keselamatan kutipan	
(vi) Peningkatan pendapatan daripada sumber lain seperti lesen, bayaran & kompaun (pendapatan hasil bukan cukai) berbanding dengan tahun sebelumnya	
(vii) Teguran Audit Negara mengenai kutipan hasil (tahun sebelum)	
(viii) Usaha-usaha bagi meningkatkan hasil	
(ix) Kedudukan nilai aset	
(x) Kredit dan pinjaman oleh PBT	
1.2.2) Pengurusan Bajet dan Akaun	3.50
(i) Bajet Tahunan	
(ii) Prestasi Perbelanjaan Mengurus berdasarkan bajet yang diluluskan	
(iii) Prestasi Perbelanjaan Pembangunan berdasarkan bajet yang diluluskan	
(iv) Bajet tahunan yang diluluskan	
(v) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun yang diadakan sekurang-kurangnya 4 kali setahun	
(vi) Membentangkan Penyata Kewangan Tahunan dalam Mesyuarat Penuh Majlis dan Dewan Undangan Negeri (DUN), mengemukakan Penyata Kewangan ke Jabatan Audit Negara sebelum 30 April, mengemukakan Laporan Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun kepada Setiausaha Kerajaan Negeri dan Laporan Bulanan Prestasi Ke Pegawai Kewangan Negeri	

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<p>(vii) Daftar bil/Bayaran bil/Tuntutan mengikut tempoh 14 hari (AP 103)</p> <p>(viii) Penyenggaraan akaun belum terima (ABT)</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Tunggakan hasil (cukai taksiran, sewa dan sbg)</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Tunggakan bayaran balik (kepada orang awam/kontraktor, cagaran dan sbg)</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Tunggakan hutang-hutang lain (pinjaman komputer, kenderaan dan sbg)</p> <p>(ix) Perbelanjaan peruntukan daripada Kementerian dan agensi-agensi lain</p> <p>(x) e-Payment (EFT/e-SPKB atau kaedah bayaran secara elektronik kepada kontraktor atau pembekal)</p> <p>(xi) Teguran Audit Negara mengenai perbelanjaan</p> <p>(xii) Pengurusan pinjaman kakitangan</p> <p>(xiii) Pengurusan buku vot</p> <p>(xiv) Sijil bersih audit</p> <p>1.2.3) Pengurusan Aset dan Pengurusan Stor</p> <p>(i) Kawalan ke atas harta modal dan inventori</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan (JKPAK), Unit Pengurusan Aset dan pelantikan pegawai aset</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan (JKPAK) dan laporan dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun (JKPA)</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Kawalan ke atas harta modal dan inventori</p> <p>(ii) Teguran Audit Negara ke atas aset dan inventori</p> <p>(iii) Kaedah pelupusan dan hapus kira harta modal dan inventori</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Lembaga pemeriksa pelupusan</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Kaedah pelupusan dilakukan dalam tempoh 3 bulan</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Pengurusan kes kehilangan</p>	<p>3.50</p>

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (iv) Kawalan pengurusan kenderaan <ul style="list-style-type: none"> a) Daftar kenderaan b) Pemantauan ke atas buku log, kad inden minyak dan <i>touch 'n' go</i> (v) Pengurusan stor (vi) Pengurusan dan perolehan kontrak <ul style="list-style-type: none"> a) Pengurusan pembelian terus b) Pematuhan kepada prosedur sebut harga dan tender c) Surat perjanjian kontrak dan kaedah penyimpanannya d) ePerolehan 	
1.3) Pengurusan Sumber Manusia	10.00
1.3.1) Pelan Strategik Sumber Manusia	3.00
<ul style="list-style-type: none"> (i) Ada perancangan Sumber Manusia (ii) Mesyuarat Jawatankuasa Personel & Perkhidmatan Majlis mengenai pengurusan sumber manusia (iii) Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) (iv) Anugerah Khidmat Cemerlang (APC) [PKPA Bil. 2/2002] (v) Pengendalian Buku Perkhidmatan (vi) Sistem perakam waktu dan analisis (vii) Sistem pengurusan maklumat sumber manusia (ICT) (SISPEN/HRMIS) [PP Bil. 12/2005] (viii) <i>Job rotation / Cross fertilisation</i> (ix) Urusan pengesahan, taraf berpencen dan persaraan (x) Pemantauan cuti sakit (xi) Pengurusan PTK 	

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
(xii) Pengurusan cuti rehat	
1.3.2) Program Latihan	1.50
(i) Mempunyai Pelan Operasi Latihan (POL)	
(ii) Jawatankuasa latihan	
(iii) Peruntukan bajet latihan minimum bersamaan 1% daripada emolumen [PP Bil. 6/2005]	
(iv) Pengendalian kursus secara dalaman (<i>in-house</i>)	
(v) Jumlah pegawai mematuhi 7 hari kursus setahun [PP Bil. 6/2005]	
(vi) Proses penilaian ke atas pegawai yang mengikuti kursus	
1.3.3) Urusan Tatatertib	1.50
(i) Lembaga Tatatertib	
(ii) Peraturan / Kaedah tindakan tatatertib	
(iii) Program kawalan/pencegahan kes-kes salah laku	
(iv) Bilangan kes tatatertib yang telah diambil tindakan	
(v) Pengisytiharan harta	
(vi) Pelaksanaan ujian air kencing [SPP Bil. 3/1989]	
1.3.4) Khidmat Kaunseling [PKPA Bil. 1/1999 dan Bil. 18/2005]	1.00
(i) Khidmat kaunseling dijalankan oleh pegawai berkecualan	
(ii) Usaha-usaha meningkatkan kepatuhan kepada peraturan-peraturan pejabat dan perkhidmatan (Cth : sesi perhimpunan pagi di jabatan/ bahagian PBT/ sistem <i>merit-demerit</i> / sistem <i>reward & punishment</i> dll.)	
(iii) Program kaunseling untuk pegawai bermasalah (Cth: sesi kaunseling secara tetap dan berjadual untuk pegawai)	
(iv) Rekod sesi kaunseling dan pemulihan	

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<p>1.3.5) Kebajikan Kakitangan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Taska [PP Bil. 4/2007] (ii) Kemudahan kesihatan (cth: insuran, klinik panel dll.) (iii) Kelab sukan & kebajikan (iv) Majlis Bersama Jabatan (MBJ) (SPP Bil. 3/2002) 	1.00
<p>1.3.6) Rangkaian dan Hubungan Kerja (<i>Networking and Linkages</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) <i>Networking / linkages</i> dengan badan antarabangsa / bandar luar negara (ii) Perkongsian pengetahuan di peringkat antarabangsa / kebangsaan (cth: membentangkan kertas kerja di seminar dll.) (iii) Bilangan lawatan dari negara / organisasi luar (iv) Ahli kepada pertubuhan PBT antarabangsa / kebangsaan 	1.00
<p>1.3.7) Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Di Tempat Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Latihan kebakaran (<i>fire drill</i>) (ii) Peralatan mengawal dan mencegah kebakaran (iii) Pemeriksaan kesihatan secara berkala untuk warga kerja PBT (iv) Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 	1.00
<p>2) PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN TERAS (CORE)</p> <p>2.1) Pelaksanaan Dasar Pelesenan dan Kawalan Perniagaan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Mempunyai sistem pelesenan dan kawalan perniagaan (ii) Pengurusan pelesenan berkomputer (iii) Lesen <i>Online</i> (iv) Kaedah pemantauan premis perniagaan berisiko tinggi (v) Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 2/2008 <ul style="list-style-type: none"> a) Peniaga boleh memulakan perniagaan selepas menerima perakuan permohonan lesen b) Tempoh sah laku lesen 1 hingga 3 tahun c) Pengeluaran lesen komposit d) Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan diadakan sekurang-kurangnya 2 kali sebulan 	35.00 4.50

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<p>e) Lesen tamat pada tarikh yang sama tahun berikutnya antara 1 hingga 3 tahun</p> <p>(vi) Lesen perniagaan tidak berisiko dikeluarkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan diterima</p> <p>(vii) Lesen perniagaan berisiko tinggi dikeluarkan dalam tempoh 30 hari</p> <p>(viii) Rekod pengeluaran dan pemantauan lesen iklan premis</p> <p>(ix) Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 2/2009 [Garis Panduan Perancangan Papan Iklan Luar]</p> <p>(x) Pemeriksaan yang terancang bagi premis makanan untuk pengeluaran lesen baru dan membaharui lesen</p> <p>(xi) Penguatkuasaan perniagaan tidak berlesen</p> <p>(xii) Penguatkuasaan ke atas semua jenis papan iklan luar (berlesen dan tidak berlesen)</p> <p>(xiii) Penguatkuasaan ke atas premis-premis hiburan</p> <p>(xiv) Pengurusan dan pemantauan permit penjaja pasar malam/tani/ pagi</p> <p>2.2) Perancangan</p> <p>(i) Ke kerapannya mesyuarat Jawatankuasa OSC</p> <p>(ii) Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 7/2008 [Pelaksanaan MS ISO 9001:2000 Bagi Kelulusan Permohonan Cadangan Pemajuan Pusat Setempat (One Stop Centre)]</p> <p>(iii) Tempoh pengedaran permohonan kepada jabatan teknikal luaran/dalamn untuk mendapatkan ulasan/perakuan</p> <p>(iv) Mengemukakan (<i>submission</i>), semakan dan pemakluman keputusan permohonan secara <i>on-line</i></p> <p>(v) Mengemaskini rekod status permohonan OSC melalui portal OSC setiap hari</p> <p>(vi) Kelulusan permohonan cadangan pemajuan mematuhi tempoh yang ditetapkan dalam garis panduan OSC</p> <p>(vii) Senarai semak dokumen untuk semua jenis permohonan OSC</p> <p>(viii) Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 5/2009 [Template Seragam Senarai Semak Dokumen Dan Senarai Semak Terperinci Agensi Teknikal Luaran Untuk Proses Kelulusan Pemajuan Melalui Pusat Setempat (OSC)]</p> <p>(ix) Sediakan minit mesyuarat jawatankuasa OSC dalam 3 hari dan diedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh mesyuarat diadakan</p> <p>(x) Pengisian jawatan kumpulan sokongan OSC selepas tawaran <i>opsyen</i> oleh KPKT</p>	5.50

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (xi) Tempoh masa untuk mengeluarkan kelulusan muktamad oleh PBT (xii) Bentuk kawalan perancangan terhadap projek - lawatan tapak sebelum bina, lawatan tapak semasa bina dan mengambil tindakan penguatkuasaan ke atas pelanggaran syarat/pemantauan berjadual (xiii) Rekod langkah-langkah penguatkuasaan pelanggaran syarat-syarat perancangan - notis peringatan, kompaun dan arahan berhenti kerja (xiv) Menerima pakai kehendak-kehendak garis panduan piawaian dan perancangan JPBD (xv) Ada Rancangan Tempatan/Rancangan Kawasan Khas yang diwartakan (xvi) Penyertaan penduduk dalam perancangan struktur dan tempatan (xvii) Tindakan mewartakan kawasan lapang (xviii) Mempunyai Jawatankuasa Bandar Selamat (xix) Tindakan-tindakan PBT bagi menyokong NKRA: Mengurangkan Jenayah Jalanan (pemasangan CCTV) (xx) Membantu pencapaian NKRA: Meningkatkan Perkhidmatan Pengangkutan Awam (xxi) Pelaksanaan aplikasi <i>Geographical Information System</i> (GIS) dalam perancangan (xxii) Kemapanan mengikut rating (MURNI NET) 	
<p>2.3) Kawalan Bangunan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Kepatuhan Undang-undang/garis panduan <ul style="list-style-type: none"> a) Undang-Undang Kecil OKU dikenakan dalam syarat kelulusan pelan bangunan dan dipastikan pematuhannya semasa pembinaan b) Bagaimana PBT menggalakkan penggunaan SPAH? c) <i>Energy Efficiency</i> (EE) dan <i>Renewal Energy</i> (RE) (ii) Pemantauan terhadap pengubahsuaian rumah/struktur haram (iii) Pengeluaran CFO dalam tempoh 14 hari dari tarikh pengesahan terima Borang E oleh PBT (iv) Pematuhan CCC - ada lawatan tapak (v) Mengadakan <i>in-house design</i>- (<i>standard design</i> untuk tandas awam, pengubahsuaian rumah dll.) 	2.75

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (vi) Bangunan melebihi 5 tingkat yang berusia 10 tahun dari tarikh CFO dikeluarkan notis untuk diperiksa tahap keselamatan [Seksyen 85A Akta 133] (vii) Ada insentif untuk usaha penambahbaikan bangunan-bangunan lama (viii) Pemantauan permit/syarat dinding adang/jaring bangunan yang sedang dibina - Perkara 19(f) UKBS 1984 (ix) Sistem pemantauan oleh PBT selepas CCC dikeluarkan 	
<p>2.4) Pengurusan Penilaian dan Harta</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Adakah penilaian dibuat dalam tempoh 6 bulan selepas CFO/CCC dikeluarkan bagi bangunan/premis (ii) Ada <i>tracking system</i> untuk mendapatkan maklumat premis yang siap dan mempunyai mekanisme pengeluaran Notis Cukai Taksiran 2 minggu selepas ditetapkan penilaian (iii) Jawatankuasa Bantahan Penilaian bermesyuarat mengikut tempoh yang ditetapkan (iv) Penilaian semula (nilai tahunan) dibuat setiap 5 tahun (v) e-Penilaian (digital dan <i>integrated</i>) (vi) Pengurusan Harta <ul style="list-style-type: none"> a) Daftar harta (bangunan milik majlis) b) Jadual penyelenggaraan harta (bangunan milik PBT) (vii) e-sewaan untuk bangunan dan kemudahan-kemudahan lain PBT (viii) Sumbangan Membantu Kadar (SMK) (ix) Fungsi Pesuruhjaya Bangunan (COB) <ul style="list-style-type: none"> a) Mempunyai maklumat bangunan strata, jenis, senarai lengkap pemajuan berstrata (nama pemaju, JMB dan MC) b) Daftar pembeli (unit syer, keluasan lantai petak, nama dan alamat setiap pembeli, nama dan alamat peguan dan bilangan petak yang belum dijual yang dikemukakan oleh pemaju/ JMB) c) Peringatan kepada pemaju / JMB / MC / ejen pengurusan untuk mengemukakan akaun beraudit d) Ada mengeluarkan peringatan kepada pemaju untuk mengadakan mesyuarat pertama dalam tempoh 1 tahun dari tarikh <i>Vacant Possession</i> dikeluarkan 	3.25
<p>2.5) Pengurusan Lalu Lintas dan Tempat Letak Kereta</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Penyelenggaraan Jalan Raya <ul style="list-style-type: none"> a) Pemantauan kerosakan jalan raya di bawah penyeliaan oleh PBT dan respon terhadap aduan dalam masa yang ditetapkan 	2.75

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> b) Mekanisma respon dan rekod pembaikan kepada masalah kritikal seperti pokok tumbang, tanah runtuh, tanah mendap dan sebagainya yang menyebabkan gangguan lalu lintas c) Senarai jalan raya di bawah pentadbiran PBT termasuk jalan-jalan perumahan dan perancangan menurap semula jalan raya d) Senarai lampu jalan dan lokasi, mekanisme pemantauan dan rekod aduan tentang kerosakan lampu jalan (ii) Penyenggaraan lampu trafik <ul style="list-style-type: none"> a) Senarai lampu trafik dan lokasi, mekanisme pemantauan dan rekod aduan serta indikator (pada tiang lampu) tentang kerosakan b) Kelancaran lalu lintas : penggunaan teknologi (CCTV), lampu trafik digital / <i>Integrated Traffic Information System</i> (ITIS) dan mekanisme lain c) Kaedah/garis panduan pelaksanaan bonggol jalan/<i>speed breakers</i> d) Kaedah/garis panduan dan senarai lokasi tanda - tanda jalan (<i>road signages</i>), papan tanda, mekanisme pemantauan dan rekod aduan (iii) Penyenggaraan tempat letak kereta <ul style="list-style-type: none"> a) Senarai tempat letak kereta dan hasil yang dijangkakan dalam tempoh 3 tahun b) Tindakan terhadap kesalahan parkir (iv) Rekod kompaun (parkir / <i>jay walkers</i>) 	
<p>2.6) Penyenggaraan Landskap</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Mempunyai pelan induk landskap (ii) Bilangan pokok teduhan yang ditanam dalam setahun (min. 1,000 pokok) (iii) Mempunyai daftar dan jadual penyenggaraan pokok-pokok di bawah seliaan PBT (iv) Mempunyai daftar dan jadual penyenggaraan taman-taman awam (v) Mempunyai tapak semaian (vi) Ada inventori pokok (vii) Insentif kepada penduduk bagi landskap persendirian atau perniagaan (sumbangan daripada PBT seperti baja, anak pokok, benih, peralatan, penyenggaraan pokok termasuk pengurangan cukai pintu) (viii) Pertandingan landskap sebagai galakan mencantikkan kawasan (ix) Kawasan-kawasan yang dipertanggungjawabkan kepada penduduk/syarikat tempatan untuk senggara (x) Kempen menanam pokok 	3.25

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (xi) Taman Bandar (xii) Mematuhi Garis Panduan Pemangkasan Pokok (xiii) Anugerah-anugerah landskap 	
<p>2.7) Perancangan dan Pelaksanaan Projek</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Penyediaan <i>brief</i> / ringkasan projek (kehendak-kehendak tapak, rekabentuk dan peruntukan) (ii) Jadual kemajuan pelaksanaan projek (iii) Memperuntukkan 25% dari peruntukan pembangunan PBT sendiri bagi projek pembangunan termasuk penyenggaraan (iv) Keutamaan-keutamaan projek yang boleh mengatasi masalah rakyat/kualiti hidup rakyat (baru dan selenggara) <ul style="list-style-type: none"> a) Parit dan longkang b) Pasar dan bazar c) Padang awam/padang permainan kanak-kanak di taman perumahan/tanah lapang d) Dewan orang ramai/dewan serbaguna/kemudahan sukan e) Tempat menunggu bas dan teksi/stesen pengangkutan f) Gerai / warung, medan selera dan kiosk g) Tandas awam di bawah seliaan PBT (v) Pemantauan projek-projek bagi mengenalpasti projek-projek bermasalah (vi) Jika pemantauan projek-projek bermasalah dibuat, apakah mekanisme pemantauan yang diguna pakai? (contoh: lawatan tapak, mesyuarat tapak dan notis kepada kontraktor) (vii) Sistem pelaporan projek (memaklumkan dalam mesyuarat, hantar laporan berkala, memasukkan data dalam Sistem Pemantauan Projek (SPPII) dsb) (viii) Bilangan projek yang tidak dapat disiapkan daripada jumlah bilangan projek yang dirancang (<i>shortfall</i>) 	3.50
<p>2.8) Undang-Undang dan Penguatkuasaan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Bilangan UUK yang diguna pakai (ii) Mewartakan UUK (iii) Inisiatif untuk menggubal UUK baru atau meminda UUK yang sedia ada (iv) Sistem pembatalan/pengurangan kompaun di bawah UUK 	4.00

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (v) Bilangan kes yang dibawa ke mahkamah (vi) Pematuhan kepada <i>standard</i> perjanjian (kontrak) (vii) Kaedah untuk mempercepatkan penyelesaian kes-kes mahkamah (Mahkamah Perbandaran/Mahkamah Majistret yang menetapkan kes-kes PBT pada hari-hari tertentu dsb) (viii) Latihan kepada pegawai-pegawai penguatkuasa <ul style="list-style-type: none"> a) Latihan kawad, mempertahankan diri dan menggunakan peralatan yang sesuai b) SOP bagi penguatkuasa c) Latihan memahami Akta, UUK, peraturan mengenai penguatkuasaan yang berkaitan dan tatacara pendakwaan (ix) ISO untuk undang-undang penguatkuasaan (x) Peralatan penguatkuasaan (xi) <i>Decentralized Enforcement</i> (Pejabat kecil/unit/zon penguatkuasaan) (xii) Pengurusan penyimpanan barang-barang rampasan dan sita (xiii) Pelupusan barang-barang rampasan (xiv) Aktiviti pendidikan/publisiti bagi tujuan pencegahan 	
<p>2.9) Kawalan Pencegahan Penyakit-Penyakit Berjangkit</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Tindakan pencegahan denggi <ul style="list-style-type: none"> a) Laporan kes denggi b) Pemantauan kawasan berisiko denggi (<i>locality, environment, size</i>) c) Tindakan pencegahan seperti <i>fogging</i>, pembersihan longkang/tempat pembiakan dll (ii) Kawalan di premis makanan <ul style="list-style-type: none"> a) Penggredan premis makanan b) Penguatkuasaan ke atas premis makanan c) Respon terhadap aduan premis makanan (kotor, kebersihan tandas, longkang berbau dsb) d) Usaha-usaha untuk meningkatkan kebersihan premis makanan, pekerja, kawasan sekeliling, tandas dsb (iii) Kawalan anjing tidak berlesen/haiwan ternakan terbiar /burung gagak/merpati/lebah/tebuan dsb (iv) Kawalan terhadap pembiakan lipas, lalat dan tikus termasuk kawalan vektor di tempat-tempat penyembelihan di bawah Akta Pemusnahan Serangga Pembawa Penyakit 1975 	2.75

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (iv) Menyediakan kantin / <i>vending machine</i> (v) Menyediakan kemudahan OKU seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) Ramp dan lif khas b) Pakir Khas c) Tandas khas d) Kaunter khas untuk golongan OKU (vi) Mempunyai "<i>Help Desk</i>" (vii) Menyediakan bilik solat (surau) 	
<p>3.1.3) Perkhidmatan-Perkhidmatan Yang Memudahkan Urusan Pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Menyediakan pusat bayaran bergerak (ii) Mempunyai pejabat cawangan (iii) Menyediakan perkhidmatan di luar waktu pejabat (iv) Mempunyai kaunter bersepadu (v) Kaedah pembayaran di pejabat pos/bank/PBT lain/Pejabat Daerah/<i>kiosk</i> 	1.25
<p>3.1.4) Melayani Pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan (ii) Menyediakan semua Piagam Pelanggan bagi perkhidmatan teras (iii) Piagam Pelanggan dipamerkan di tempat yang sesuai (iv) Penilaian prestasi perkhidmatan <ul style="list-style-type: none"> a) Pemantauan pencapaian Piagam Pelanggan dan dibentangkan kepada jawatankuasa berkaitan b) Mekanisme pelaporan c) Pencapaian Piagam Pelanggan (v) Kajian semula dan penambahbaikan Piagam Pelanggan (vi) Kaedah-kaedah yang diambil bagi memantau kelemahan-kelemahan (vii) "<i>No Wrong Door Policy</i>" dilaksanakan. (viii) Perkhidmatan penyediaan borang permohonan dan <i>foto stat</i> 	5.00

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (ix) Ada pegawai khidmat pelanggan (x) Ada menyediakan maklumat perkhidmatan yang lengkap seperti brosur, poster (xi) Mempunyai peti cadangan pelanggan (xii) Tindakan susulan ke atas cadangan yang diterima (xiii) Soal selidik tahap kepuasan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> a) Dilakukan atau tidak b) Tindakan susulan hasil maklumat yang diperolehi daripada soal selidik kepuasan pelanggan (xiv) Pengurusan pelanggan melalui telefon (10 saat) (xv) Budaya mesra pelanggan (xvi) Program turun padang untuk melayani masalah penduduk <ul style="list-style-type: none"> a) Dilakukan atau tidak b) Menyediakan laporan dan tindakan susulan selepas program turun padang 	
<p>3.2) Pengurusan Aduan</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Sejauh mana PBT respon kepada aduan. (Tempoh respon) <ul style="list-style-type: none"> a) Berapa lama masa yang diambil oleh PBT untuk memberi maklumbalas penerimaan aduan b) Tempoh masa untuk menjalankan siasatan c) Makluman kepada pengadu mengenai status aduan (ii) Peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengatasi dan mengesahkan kesahihan aduan - Alat mengukur bunyi, bau, udara dan pencahayaan (iii) Saluran-saluran aduan <ul style="list-style-type: none"> a) Saluran-saluran penerimaan aduan (Surat /E-mel / Laman Web / Portal / Telefon / Faks / Hotline / SMS / Urusan bersemuka) b) Pengurusan rekod aduan (iv) Pegawai pengurusan aduan (v) Melaksanakan penilaian tahap kepuasan penyelesaian aduan (vi) Jawatankuasa pengurusan aduan <ul style="list-style-type: none"> a) Ada menubuhkan jawatankuasa 	5.00

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> b) Berapa kali bermesyuarat (vii) Bilangan aduan diselesaikan dalam tempoh 3 hari (viii) Laporan berkala disediakan untuk aduan (ix) Komitmen pengurusan atasan menyelesaikan aduan (x) Pemantauan aduan melalui media massa - Ada mekanisme pemantauan. (xi) Maklumbalas terhadap aduan melalui media massa (xii) Kreativiti dalam pengurusan aduan (xiii) Aduan teknikal (xiv) Aduan berulang 	
<p>4) PENYERTAAN KOMUNITI DAN PANDANGAN PENDUDUK</p> <p>4.1) Penglibatan Komuniti</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Penubuhan Jawatankuasa Penduduk (JKP)/ lain-lain Jawatankuasa yang setaraf dengannya (ii) Pegawai perhubungan dilantik daripada pegawai PBT (iii) Penglibatan Ahli Majlis secara aktif sebagai penaung kepada JKP (iv) Peruntukan kepada JKP (v) Perjumpaan PBT bersama JKP sekurang-kurangnya setahun sekali <ul style="list-style-type: none"> a) Mesyuarat PBT bersama JKP b) Bajet tahunan PBT dibentangkan kepada JKP dan penduduk c) Latihan kepada JKP (vi) Mesyuarat JKP diadakan sebulan sekali (vii) Insentif kepada JKP untuk menggalakkan hubungan baik antara penduduk (viii) Program LA 21 <ul style="list-style-type: none"> a) Mempunyai struktur LA21 b) Mempunyai program yang mampan (ix) Program mesra rakyat (x) Program Merapatkan Jurang Digital (BDD) (xi) <i>Area Officer</i>/Pegawai Kawasan (ahli majlis/pegawai PBT/orang awam) (xii) Dialog dengan komuniti perniagaan. (<i>Business community</i>) 	<p>20.00</p> <p>10.00</p>

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
<ul style="list-style-type: none"> (xiii) Tindakan susulan (<i>follow through</i>) keputusan-keputusan dialog dan perbincangan dengan <i>business community</i>. (xiv) Perancangan penjenamaan kawasan industri dan perkilangan (promosi, tarikan, insentif kepada pelabur) (xv) Pelaksanaan aktiviti untuk menyokong konsep 1Malaysia (xvi) Pencapaian KPI bagi program untuk rakyat (xvii) Buletin/<i>News letter</i> (3 bulan sekali) (xviii) Laporan tahunan PBT (xix) Hubungan NGO <ul style="list-style-type: none"> a) Program komuniti bersama NGO b) Berapa kali berjumpa/berjadual c) Program merapatkan hubungan bersama NGO (sukan / makan malam / sesi dialog) (xx) Hubungan Media <ul style="list-style-type: none"> a) Menjemput pihak media menghadiri mesyuarat penuh PBT b) Jemputan ke majlis-majlis rasmi PBT c) Program merapatkan hubungan (spt: sukan) (xxi) Inisiatif PBT untuk meningkatkan kualiti hidup warga miskin seperti program motivasi, keusahawanan, kelas bimbingan (xxii) Pencapaian inisiatif meningkatkan kualiti hidup warga miskin (xxiii) Program membantu siswazah menganggur (xxiv) Capaian nombor telefon pegawai-pegawai yang boleh diakses oleh penduduk termasuk Datuk Bandar / YDP (xxv) Pusat kejiiranan (xxvi) <i>Neighbourhood watch</i> (xxvii) Perkhidmatan pengurusan jenazah (xxviii) Penyenggaraan tanah perkuburan (xxix) Pengurusan bencana alam <ul style="list-style-type: none"> a) SOP untuk pengurusan bencana alam berdasarkan TOR 	

**INDIKATOR SISTEM STAR RATING PIHAK BERKUASA TEMPATAN (SSR-PBT)
(DEWAN / MAJLIS BANDARAYA DAN MAJLIS PERBANDARAN)**

INDIKATOR SSR-PBT	WAJARAN 100.00
b) Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Bencana Alam c) Respon kepada bencana yang dihadapi penduduk (masa) berdasarkan TOR c) Tenaga kerja d) Peralatan	
4.2) Pandangan Penduduk Borang soal selidik pandangan penduduk	10.00

Jumlah Indikator = 354