

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
1	Pengurusan		30.00
	1.1	Pengurusan Organisasi	10.00
		1.1.1 Perancangan Strategik	
		(i) Penyediaan dokumen untuk perancangan strategik: - Bila mesyuarat/perbincangan diadakan? - Adakah dokumentasi disediakan?	
		(ii) Sistem Pelaksanaan Pelan Strategik: - Apakah pelan tindakan yang ditafsirkan ke dalam program dan aktiviti? - Mempunyai visi, matlamat dan peranan serta strategi. - Penyertaan penduduk ke atas Perancangan Strategik.	
		(iii) Pengukuran impak Pelan Strategik; Perkara yang perlu ada pada pelan strategi: - Adakah impak Pelan Strategik diukur? (Analisa Pelan Strategik) - Adakah mempunyai Jawatankuasa Penilaian Impak? - <i>Outcome</i> pengukuran impak.	
		(iv) Usaha-usaha penerangan dan penghayatan Pelan Strategik: - Program dan aktiviti penerangan kepada pegawai dan kakitangan (Dokumentasi: Brosur/Pamphlet). - Program dan aktiviti penerangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.	
		(v) Inisiatif untuk menjenamakan PBT: - Langkah-langkah yang diambil setakat ini. - Tahap pelaksanaan inisiatif bagi menunjukkan komitmen.	
		1.1.2 Komitmen membudayakan kualiti	
		(i) Program-program kualiti yang dilaksanakan: - ISO bagi proses-proses utama dan sokongan. - Petunjuk Prestasi Utama. - Penanda aras. - Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Fail Meja. - Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK).	
		(ii) Anugerah-anugerah kualiti: - Anugerah prestasi organisasi. - Anugerah peringkat kebangsaan.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		<ul style="list-style-type: none"> - Anugerah peringkat negeri/daerah (cth: sukan, agama dan landskap). (iii) Lain-lain inisiatif kualiti: <ul style="list-style-type: none"> - TQM, 5S, amalan-amalan terbaik, <i>balance score card</i>. 	
		1.1.3 Pematapan Integriti	
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Mempunyai Pelan PIN. (ii) Mesyuarat Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan berkala (3 kali setahun). (iii) Pelaksanaan kod-kod etika dan nilai-nilai murni; <ul style="list-style-type: none"> Aktiviti-aktiviti memperbaiki sikap dan menerapkan nilai-nilai murni termasuk: <ul style="list-style-type: none"> - Taklimat (brosur/pamphlet). - Program pendidikan (latihan/kursus). (iv) Tindakan pencegahan: <ul style="list-style-type: none"> - Semakan ke atas proses dan prosedur. - Amalan-amalan telus dan terbuka. 	
		1.1.4 Pengukuhan Semangat Berpasukan dan Peningkatan Motivasi	
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Program dan aktiviti meningkatkan semangat berpasukan dan motivasi: <ul style="list-style-type: none"> - Program bina semangat. - Budaya korporat yang jelas seperti logo, lagu dan pakaian. - Lain-lain aktiviti seperti perhimpunan bulanan dan Hari Keluarga. (ii) Kerjasama ahli-ahli majlis dalam pasukan: <ul style="list-style-type: none"> - Kehadiran dalam program-program kakitangan majlis. - Tahap pematuhan kepada budaya korporat. (iii) Tahap kepuasan pegawai dan kakitangan dalam pasukan: <ul style="list-style-type: none"> - Maklumbalas kepuasan pekerja. 	
		1.1.5 ICT Dalam Pengurusan Organisasi	
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Pelan Strategik ICT (ISP). (ii) Pelaksanaan sistem aplikasi dalam pengurusan organisasi. 	
	1.2 Pengurusan Kewangan dan Aset		10.00
		1.2.1 Pengurusan Kutipan Hasil Cukai/Bukan Cukai	
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Kutipan cukai secara <i>on-line</i>. (ii) Pengurusan kewangan berkomputer. (iii) Prestasi kutipan hasil. 	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		(iv) Usaha-usaha dan prestasi kutipan tunggakan. (v) Usaha-usaha mengawal keselamatan kutipan. (bilik kebal) (vi) Berapa % peningkatan pendapatan daripada sumber lain seperti lesen, bayaran & kompaun (pendapatan bukan hasil)? (vii) Teguran audit mengenai kutipan hasil. (tahun sebelum) (viii) Insentif kepada pembayar bagi meningkatkan hasil. (ix) Nilai aset semasa dan rizab. (2 tahun emolumen) (x) Kredit dan pinjaman oleh PBT.	
		1.2.2 Pengurusan Bajet dan Akaun	
		(i) Penyediaan Bajet Tahunan: - Perbincangan mesyuarat bajet. - Bajet akhir mesti didokumenkan. (ii) Prestasi perbelanjaan mengurus. (iii) Prestasi perbelanjaan pembangunan. (iv) Bajet: Defisit, Seimbang atau Surplus. (v) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun yang diadakan 4 kali setahun. (vi) Penyata kewangan tahunan, Laporan JKPA dan Laporan Tahunan PBT kepada Pihak Berkuasa Negeri. (vii) Bayaran balik deposit kepada klien dan penyelenggaraan daftar. (viii) Bayaran bil mengikut tempoh 14 hari. (xi) Penyenggaraan akaun belum terima (ABT) meliputi: - Tunggakan hasil. - Tunggakan bayaran balik. - Tunggakan hutang-hutang lain. (x) Pengendalian akaun amanah. (laporan bulanan akaun amanah dan penyata akaun akhir tahun) (xi) <i>e-Payment</i> . (xii) Teguran audit mengenai perbelanjaan. (xiii) Pengurusan pinjaman: - Tatacara pengurusan pinjaman kenderaan. - Tatacara pengurusan pinjaman komputer. - Tatacara pengurusan pinjaman perumahan selain pinjaman komputer. (xiv) Pengurusan buku vot. (xv) Pindah peruntukan.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		1.2.3 Pengurusan Aset dan Inventori	
		(i) Menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan (JKPAK) dan perlantikan pegawai aset.	
		(ii) Teguran Audit ke atas aset dan inventori.	
		(iii) Kawalan ke atas inventori dan stok: - Kekekapan pemeriksaan. - Daftar aset.	
		(iv) Kaedah pelupusan aset: - Lembaga pemeriksa bagi pelupusan aset.	
		(v) Jawatankuasa bagi menyiasat kes-kes kehilangan. - Bilangan kes kehilangan aset.	
		(vi) Kawalan ke atas harta modal dan kenderaan: - Pemantauan ke atas kad inden, buku log dll.	
		(vii) Pengurusan perolehan dan kontrak: - Pemantauan pembelian terus. - Ada tatacara perolehan kerja, bekalan dan perkhidmatan bagi mendapatkan " <i>value for money</i> " : - Daftar kontrak. - Surat perjanjian kontrak dan kaedah penyimpanan.	
		(viii) Sijil bersih audit.	
	1.3	Pengurusan Sumber Manusia	10.00
		1.3.1 Pelan Strategik Sumber Manusia	
		(i) Ada perancangan Sumber Manusia.	
		(ii) Mesyuarat Jawatankuasa Personel & Perkhidmatan Majlis mengenai pengurusan sumber manusia. (kekerapan bermesyuarat sekurang-kurangnya 3 kali setahun)	
		(iii) Panel Pembangunan Sumber Manusia. (Mesyuarat sebelum Mac tahun semasa)	
		(iv) Anugerah Khidmat Cemerlang. (sehingga Jun tahun semasa)	
		(v) Pengendalian Buku Perkhidmatan. (dikemaskini)	
		(vi) Penempatan pegawai mengikut perjawatan.	
		(vii) Urusan pengambilan secara <i>on-line</i> .	
		(viii) Urusan kenaikan pangkat / pelan penggantian	
		(ix) Sistem perakam waktu dan analisis bulanan.	
		(x) Sistem pengurusan sumber manusia. (SISPEN, HRMIS)	
		(xi) Pengesahan lantikan.	
		(xii) Pengurusan pencen.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		1.3.2 Program Latihan	
		(i) Mempunyai Pelan Induk Latihan.	
		(ii) Pengendalian kursus secara dalaman.	
		(iii) Jawatankuasa kurikulum.	
		(iv) Jumlah pegawai mematuhi 7 hari kursus setahun.	
		(v) Peratus bajet untuk latihan. (Peruntukkan sekurang-kurangnya 1% daripada emolumen)	
		(vi) Garis panduan kursus dalam dan luar negara. Mempunyai Jawatankuasa Pemutus.	
		(vii) Penilaian keberkesanan kursus. (laporan daripada pegawai yang menghadiri kursus)	
		1.3.3 Urusan Tatatertib	
		(i) Jawatankuasa Tatatertib.	
		(ii) Bilangan kes tatatertib. - Bilangan kes BPR tidak melebihi 3 kes.	
		(iii) Pelaksanaan ujian air kencing.	
		(iv) Tempoh pelaksanaan kes-kes tatatertib.	
		(v) Pengishtiharan harta.	
		1.3.4 Khidmat Kaunseling	
		(i) Mempunyai khidmat kaunseling: - Jumlah kaunselor dan Pembimbing Rakan Sekerja (PRS) mencukupi.	
		(ii) Usaha-usaha meningkatkan kepatuhan kepada peraturan-peraturan pejabat dan perkhidmatan.	
		(iii) Program-program kaunseling dan mentor untuk yang bermasalah.	
		(iv) Penyediaan tempat/bilik yang sesuai untuk kaunseling.	
		(v) Rekod dan kemajuan pemulihan.	
		1.3.5 Kebajikan Kakitangan	
		(i) Taman asuhan kanak-kanak.	
		(ii) Kemudahan kesihatan. (insuran, doktor panel dll.)	
		(iii) Rumah rehat / peranganin.	
		(iv) Rumah kediaman untuk kakitangan.	
		(v) Kelab sukan dan kebajikan.	
		(vi) Koperasi.	
		(vii) Majlis Bersama Jabatan. (MBJ)	
		1.3.6 Hubungan Peringkat Kebangsaan dan Antarabangsa	
		(i) Rangkaian atau perkaitan dengan badan-badan antarabangsa atau lain-lain bandar antarabangsa.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		(ii) Perkongsian pengetahuan peringkat antarabangsa atau kebangsaan. (cth; menyediakan kertas kerja di Seminar Kebangsaan atau Antarabangsa) (iii) Bilangan lawatan daripada negara-negara dan pertubuhan antarabangsa dalam setahun. (iv) Ahli kepada pertubuhan-pertubuhan PBT kebangsaan atau antarabangsa.	
2 Perkhidmatan-perkhidmatan Teras (Core)			35.00
2.1 Pelaksanaan Dasar Pelesenan dan Kawalan Perniagaan			4.00
		(i) Mengikut garis panduan pelesenan perniagaan yang dikeluarkan. (dasar baru) (ii) Lesen <i>on-line</i> dan pembayaran lesen. (iii) e-Lesen. (iv) Tempoh sah/Pembaharuan lesen antara 1 hingga 3 tahun. (v) Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan. (sekurang-kurangnya 2 kali sebulan) (vi) Lesen dikeluarkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan. (% dikeluarkan) (vii) Pengeluaran lesen komposit. (viii) Tempoh sah laku lesen perniagaan selama 1 tahun hingga 3 tahun bermula dari tarikh permohonan dibuat. (ix) ISO untuk prosedur pelesenan. (x) Lesen iklan premis perniagaan dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan tertakluk kepada Piagam Pelanggan PBT. (xi) Adakah garis panduan lesen premis makanan dipatuhi? (xii) Penguatkuasaan ke atas perniagaan judi haram. (xiii) Penguatkuasaan ke atas papan iklan haram. (xiv) Penguatkuasaan ke atas premis-premis hiburan. (xvi) Mempunyai Undang-undang Kecil Tred, Perniagaan dan Perindustrian. (diwartakan) (xvii) Kaedah untuk lesen penjaja pasar malam/tani/pagi.	
2.2 Perancangan			5.75
		(i) Mesyuarat OSC 2 kali sebulan. (ii) ISO prosedur OSC. (iii) Keputusan secara <i>on-line</i> . (iv) Menghantar laporan OSC kepada KPKT mengikut tempoh sebelum 5hb setiap bulan. (v) Menggunakan portal OSC. (vi) Meluluskan sesuatu permohonan dengan mematuhi jangkamasa yang ditetapkan di dalam garis panduan OSC.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		(vii) Senarai semak untuk penerimaan. (viii) Menyediakan minit mesyuarat OSC dalam tempoh 3 hari. (ix) Pejabat serta kemudahan yang sesuai untuk kakitangan OSC. (x) Mempunyai kawalan perancangan terhadap projek. (kaedah lawatan tapak atau kaedah lain) (xi) Mematuhi Akta 172 dan garis panduan JPBD. (contoh; kawasan sensitif alam sekitar, rumah-rumah ibadat, kawasan lapang, panduan penyediaan pembinaan di kawasan bukit) (xii) Mempunyai Rancangan Tempatan. (xiii) Rancangan Tempatan diwartakan atau tidak? (xiv) Mempunyai Jawatankuasa Pendengaran Awam. (xv) Penyertaan penduduk dalam perancangan struktur dan tempatan. (xvi) Tindakan terhadap pemaju kerana ketidakpatuhan garis panduan dan syarat-syarat perancangan. (xvii) Memastikan kawasan tanah lapang yang telah diwartakan tidak digunakan bagi maksud-maksud lain. (xviii) Program Bandar Selamat - garis panduan yang disediakan dilaksanakan atau tidak? (xix) Pemasangan CCTV dilaksanakan atau tidak? (xx) Penyelesaian setinggan: - Kaedah mengatasi setinggan. - Data-data mengenai setinggan jika ada atau ada kaedah penyelesaian. (xxi) Penggunaan GIS dalam perancangan. (xxii) Kemampanan mengikut <i>rating</i> .	
	2.3 Kawalan Bangunan		3.25
		(i) Kepatuhan Akta 131 / UKBS / garis panduan: - Keperluan OKU dikenakan dalam syarat-syarat bangunan. - SPAH: Adakah dilaksanakan? - Penjimatan tenaga. (<i>Green Building</i>) (ii) Tindakan penguatkuasaan terhadap pengubahsuaian rumah/struktur haram. (iii) Kelulusan pelan bangunan dalam tempoh yang ditetapkan. (iv) Pengeluaran CFO dalam jangkamasa 14 hari dari tarikh pengesahan menerima Borang E. (v) Pematuhan pelaksanaan CCC. (mengadakan lawatan tapak)	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		<ul style="list-style-type: none"> (vi) Jabatan Teknikal mempunyai Unit Rekabentuk untuk <i>in-house design</i>- (rekabentuk piawaian untuk tandas awam, ubahsuai rumah dll.) (vii) Memastikan bangunan melebihi 5 tingkat dan berusia 10 tahun dari tarikh CCC/CFO dikeluarkan diperiksa tahap keselamatannya (jika perlu). (viii) Ada insentif untuk usaha penambahbaikan bangunan-bangunan lama. (cth; mengecat semula, mengekalkan bangunan bersejarah) (ix) Syarat dinding adang dan jaring bagi bangunan yang sedang dibina. (x) Menyemak bilangan permit dinding adang dan jaring yang dikeluarkan berdasarkan bilangan permohonan yang diluluskan. (xi) Permit kerja tanah dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan. 	
2.4 Pengurusan Penilaian dan Pengurusan Harta			4.00
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Adakah penilaian dibuat selepas 6 bulan bangunan/premis disiapkan. (ii) Mempunyai sistem pengesanan untuk mendapatkan maklumat-maklumat bagi premis yang siap. Mekanisme pengeluaran notis cukai taksiran 2 minggu selepas penilaian ditetapkan. (iii) Jawatankuasa Bantahan bermesyuarat mengikut tempoh yang ditetapkan. (iv) Penilaian semula (nilai tahunan) dibuat setiap 5 tahun. (v) Mempunyai e-Penilaian. (vi) Pengurusan Harta: <ul style="list-style-type: none"> - Jadual penyenggaraan - Daftar penyenggaraan (vii) Sewaan secara <i>on-line</i>. (viii) Kemaskini SMK bagi bangunan-bangunan baru. Bila dibuat? (ix) Program Penjelasan mengenai COB kepada pemilik-pemilik petak. (x) Tempoh masa yang diambil oleh majlis untuk memberitahu pemaju memulakan mesyuarat JMB. (xi) Fungsi COB: <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan semakan ke atas penyata kewangan. - Mengeluarkan arahan kepada pemaju yang tidak menghantar penyata kewangan. - Menyimpan daftar pengurusan di bawah JMB, MC. 	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		<ul style="list-style-type: none"> - Mengeluarkan arahan kepada pemaju dalam tempoh 1 tahun supaya JMB bermesyuarat. - Mengambil tindakan untuk mendakwa pemaju mengikut akta. 	
	2.5	Pengurusan Lalulintas dan Tempat Letak Kereta	3.50
	(i)	Penyenggaraan Jalan Raya: <ul style="list-style-type: none"> - Respon kepada aduan-aduan pengguna dalam jangkamasa yang ditetapkan. - Mekanisme respon kepada masalah-masalah kritikal luar jangka seperti pokok/tiang elektrik tumbang. - Perancangan menurap semula jalan raya. - Panel kontraktor untuk penyenggaraan lampu jalan. 	
	(ii)	Penyenggaraan lampu trafik: <ul style="list-style-type: none"> - Indikator kerosakkan lampu trafik atau nombor telefon ditiang lampu. - Lampu trafik digital (tempoh masa untuk merah dan hijau). - Penggunaan teknologi CCTV bagi melancarkan perjalanan lalulintas. - Garis panduan yang jelas berhubung bonggol jalan. - Garis panduan yang jelas berhubung papan tanda jalan raya. 	
	(iii)	Penyenggaraan tempat letak kereta: <ul style="list-style-type: none"> - Bilangan tempat letak kereta dan hasil yang dijangkakan. - Hasil yang dikutip daripada kompaun. (untuk melihat sistem berkesan atau tidak?) - Tindakan terhadap pesalah lalulintas. (spt: pengapit dan tunda) 	
	(iv)	Peralatan-peralatan mengkompaun (Teknologi <i>Handheld</i>) bagi menunjukkan kaedah yang sistematik.	
	(v)	Sistem kompaun berkomputer.	
	2.6	Penyenggaraan Landskap	3.50
	(i)	Mempunyai pelan induk landskap.	
	(ii)	Bilangan pokok teduhan yang ditanam dalam setahun.	
	(iii)	Mempunyai jadual penyenggaraan pokok-pokok di bawah seliaan majlis.	
	(iv)	Ada data sebenar penyenggaraan taman.	
	(v)	Mempunyai tapak semaian.	
	(vi)	Mempunyai inventori pokok.	
	(vii)	Insentif kepada penduduk bagi landskap persendirian atau perniagaan. (cth: pengurangan cukai dll.)	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		(viii) Pertandingan landskap sebagai galakkan mencantikkan kawasan. (ix) Kawasan-kawasan yang dipertanggungjawabkan kepada penduduk untuk diselenggara. (x) Kempen menanam pokok. (xi) Penyenggaraan taman dan landskap. (xii) Anugerah-anugerah landskap. (xiii) Taman Bandaran. (xiv) Garis panduan pemangkasan.	
		2.7 Perancangan dan Pelaksanaan Projek	4.00
		(i) Penyediaan ringkasan projek. (ii) Jadual pelaksanaan projek. (iii) Peratus peruntukan PBT sendiri. (iv) Keutamaan-keutamaan projek yang boleh mengatasi masalah rakyat/kualiti hidup rakyat: - Parit dan longkang. - Pasar dan bazaar harian. - Padang permainan kanak-kanak. - Dewan orang ramai/Pusat komuniti. - Tempat menunggu bas dan stesen pengangkutan. - Gerai dan kiosk. - Tandas awam. (v) Tempoh bayaran kepada kontraktor apabila projek siap. (vi) Pemantauan projek-projek bagi mengenalpasti projek-projek sakit. (vii) Jika pemantauan projek-projek sakit dibuat, adakah suatu sistem pemantauan dibuat atau tidak? (viii) Sistem pelaporan projek. - Kepada siapa ia dilaporkan? (ix) Peratus perbelanjaan projek pembangunan. (x) Projek kurang belanja.	
		2.8 Undang-Undang dan Penguatkuasaan	4.00
		(i) Bilangan Undang-undang Kecil (UUK) yang digunakan. (ii) Diwartakan atau tidak? (iii) Sistem pembatalan/pengurangan kompaun dibawah UUK (iv) Bilangan kes-kes yang dibawa ke mahkamah. (menang/kalah) (v) Pemakaian kepada piawaian perjanjian (<i>standard agreement</i>) bagi kontrak.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		<ul style="list-style-type: none"> (vi) Mempunyai Mahkamah Perbandaran atau kaedah-kaedah lain. (vii) Inisiatif untuk menggubal UUK baru. (viii) Latihan undang-undang dan penguatkuasaan kepada pegawai penguatkuasa: <ul style="list-style-type: none"> - Latihan kawad, penggunaan senjata dan mempertahankan diri. - SOP bagi penguatkuasaan. - Latihan tatacara pendakwa. (kertas siasatan) (ix) ISO untuk prosedur penguatkuasaan. (x) Senarai peralatan penguatkuasaan. (cth: <i>walkie talkie</i>, lori, motorsikal dll) (xi) Pejabat cawangan untuk penguatkuasaan. (xii) Pengurusan penyimpanan bagi barang-barang rampasan dan sita. (xiii) Pelupusan barang-barang rampasan. (xiv) Aktiviti pendidikan/publisiti bagi tujuan pencegahan. 	
2.9	Kawalan Pencegahan Penyakit-Penyakit Berjangkit		3.00
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Tindakan pencegahan denggi: <ul style="list-style-type: none"> - Hubungkait kerja yang dilakukan dengan kawasan yang diselia (tempat, persekitaran dan saiz). - Laporan kes denggi untuk 1 tahun atau rekod laporan sekiranya diselia oleh jabatan lain. Tindakan pencegahan seperti <i>fogging</i>, gotong-royong dll. (ii) Kawalan di premis makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Daripada peratusan yang memohon lesen, berapa kali pemeriksaan dilakukan ke atas premis? - Penggredan premis. - Respon terhadap aduan premis kotor. - Kempen premis bersih. (iii) Kawalan anjing liar/tikus/burung gagak dll. (iv) Perkakasan yang mencukupi bagi melaksanakan (i) dan (iii). (v) Kawalan vektor di pusat-pusat penyembelihan (lalat dan lipas) Akta Pencegah dan Pemusnah Serangga Pembawa Penyakit. (vi) Tindakan untuk memusnahkan tempat pembiakan. (vii) Kawalan ke atas kilang-kilang makanan haram. 	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
3	Pengurusan Pelanggan		15.00
	3.1	Perkhidmatan-perkhidmatan Barisan Hadapan	9.50
		3.1.1 Kaunter Khidmat Pelanggan	
		(i) Ada tempat menunggu, teratur dan kemas.	
		(ii) Ada sistem giliran elektronik.	
		(iii) Ada kaunter pertanyaan.	
		(iv) Ada kemudahan sokongan seperti mesin salin, televisyen dan bahan bacaan.	
		(v) Ada bilik konsultasi.	
		3.1.2 Kemudahan Untuk Pelanggan	
		(i) Kemudahan tempat letak kereta.	
		(ii) Kaunter pandu bayar.	
		(iii) Papan tunjuk arah.	
		(iv) Kantin.	
		(v) Papan elektronik.	
		(vi) Kemudahan OKU:	
		- Ramp/lift.	
		- Parking khas.	
		- Tandas khas.	
		(vii) Pusat urusan (<i>Business Centre</i>) pelanggan.	
		(viii) Laluan pejalan kaki. (berbumbung)	
		(ix) Bilik Solat. (Surau)	
		3.1.3 Perkhidmatan-perkhidmatan yang memudahkan urusan pelanggan	
		(i) Pusat bayaran bergerak.	
		(ii) Pejabat cawangan.	
		(iii) Perkhidmatan di luar waktu pejabat.	
		(iv) Kaunter bersepadu.	
		(v) Bayaran di pejabat Pos.	
		(vi) Bayaran di bank.	
		(vii) Bayaran di PBT lain atau di Pejabat Daerah.	
		(viii) Bayaran di kiosk.	
		3.1.4 Melayani Pelanggan	
		(i) Piagam pelanggan bagi Perkhidmatan Teras. (mesti ada sekurang-kurangnya untuk 4 perkhidmatan teras)	
		(ii) Dipamerkan ataupun tidak ditempat yang sesuai. (Piagam Pelanggan)	
		(iii) Mempunyai sistem melayani pelanggan? (cth; mengisi borang kehadiran dan menandatangani slip perbincangan)	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		<ul style="list-style-type: none"> (iv) "No Wrong Door Policy" dilaksanakan. (v) "Help-Desk". (vi) Soal selidik tahap kepuasan pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan atau tidak? - Tindakan susulan hasil maklumat yang diperolehi daripada soal selidik kepuasasn pelanggan. (vii) Pengurusan pelanggan melalui telefon. (3 deringan) (viii) Layanan pelanggan "walk-in". (ix) Program turun padang untuk melayani masalah penduduk: <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan atau tidak? (kekerapan) - Penyediaan laporan hasil program turun padang. (x) Perkhidmatan <i>Hotline</i> disediakan. (xi) Petugas yang mesra. (xii) Ada pegawai khidmat pelanggan. (xiii) Ada menyediakan maklumat perkhidmatan yang lengkap seperti brosur dan poster. (xiv) Mempunyai peti cadangan pelanggan yang dianalisa dan dilaporkan. 	
	3.2	Pengurusan aduan	5.50
		<ul style="list-style-type: none"> (i) Sejauh mana majlis respon kepada aduan (Tempoh respon): <ul style="list-style-type: none"> - Aduan mengenai pencemaran udara. - Aduan mengenai pencemaran bunyi. - Aduan mengenai kerosakan kawasan-kawasan sensitif alam sekitar. - Aduan mengenai pengurusan kawasan lapang. - Aduan mengenai kerosakan kemudahan awam (spt: tandas awam, dewan orang ramai, pondok bas dll). (ii) Peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengatasi dan mengesahkan kesahihan aduan: <ul style="list-style-type: none"> - Alat pengukuran bunyi. - Alat mengukur bau. - Alat mengukur udara. (iii) Saluran-saluran aduan: <ul style="list-style-type: none"> - Berkomputer melalui <i>web</i>. - Sistem yang digunakan jika tiada sistem berkomputer. (iv) Mempunyai pegawai pengurusan aduan. (v) Setiap aduan diterima diberi pengesahan penerimaan. 	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		(vi) Jawatankuasa pengurusan aduan: - Ada menubuhkan jawatankuasa. - Berapa kali bermesyuarat? (vii) Bilangan (%) aduan diselesaikan dalam tempoh 3 hari. (viii) Laporan berkala yang disediakan untuk aduan. (1 laporan sebulan) (ix) Bilangan aduan yang diterima melalui Biro Pengaduan Awam (BPA)? (x) Komitmen pengurusan atasan dalam menyelesaikan setiap aduan. (xi) Pemantauan aduan melalui media massa : Ada mekanisme pemantauan. (xii) Respon kepada aduan: - Melalui media cetak. - Melalui media elektronik. (xiii) Hari bertemu pelanggan.	
4	Penyertaan komuniti dan pandangan penduduk		20.00
4.1	Penglibatan komuniti		10.00
		(i) Penubuhan JKP sekurang-kurangnya 24 zon yang diiktiraf. (ii) <i>Liason officer</i> dilantik daripada pegawai PBT di 24 zon. (iii) Mesyuarat diadakan sebulan sekali. (iv) Penglibatan Ahli Majlis secara aktif sebagai penaung kepada JKP. (v) Peruntukan kepada JKP. (vi) Program LA 21. (5 program) (vii) Program meningkatkan semarak penduduk. (viii) PBT mengadakan mesyuarat dengan JKP sekurang-kurangnya setahun sekali. (ix) Bajet tahunan PBT dibentangkan kepada JKP dan penduduk. (x) Portal JKP. (e-JKP) (xi) Program BDD. (xii) <i>Area Officer</i> /Pegawai Kawasan. (xiii) Dialog dengan komuniti perniagaan. (xiv) Tindakan susulan keputusan-keputusan mesyuarat dan perbincangan dengan komuniti perniagaan. (xv) Perhatian khusus kepada kawasan industri dan perkilangan.	

Senarai Kriteria dan Indikator Sistem Star Rating PBT

Bil	Kriteria	Sub Kriteria	Wajaran 100.00
		(xvi) Menubuhkan <i>Malaysia incorporated.</i> - (kerjasama sektor awam-swasta) (xvii) Bermesyuarat sekurang-kurangnya 3 kali setahun. (xviii) Buletin/ <i>News letter.</i> (xx) Laporan tahunan PBT. (xxi) Hubungan NGO: - Program untuk NGO. - Berapa kali berjumpa/berjadual. - Program bersama - sukan, program amal. (xxii) Hubungan Media: - Sidang media diadakan selepas mesyuarat penuh majlis. - Jemputan ke majlis-majlis rasmi PBT. - Program merapatkan hubungan (spt: sukan). (xxiii) Program-program meningkatkan kualiti hidup warga miskin seperti program motivasi, keusahawanan dan kelas bimbingan. (xxiv) Capaian nombor telefon pegawai-pegawai yang boleh diakses oleh penduduk termasuk YDP. (xxv) Insentif kepada JKP untuk menggalakkan hubungan mesra diantara penduduk. (xxvi) Latihan kepada JKP. (xxvii) Pusat kejranaan. (xxviii) <i>Neighbourhood watch</i> oleh komuniti. (xxix) Kenderaan jenazah untuk kegunaan penduduk. (xxx) Penyenggaraan tanah perkuburan. (xxxi) Pengurusan bencana alam: - Tempoh masa untuk respon kepada bencana yang dihadapi penduduk. - Tenaga kerja. - Peralatan. (xxxii) Kerjasama penduduk menjayakan kempen-kempen kerajaan. (xxxiii) Usaha-usaha merapatkan perpaduan antara kaum.	
	4.2 Pandangan Penduduk		10.00
		Pengedaran Borang Soal Selidik SSR-PBT.	

Jumlah indikator = 352