



**BAHAGIAN INSPEKTORAT
KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, PERUMAHAN
DAN KERAJAAN TEMPATAN**

**Laporan Lawatan Penggredan Sistem Penarafan Bintang
Pihak Berkuasa Tempatan
Majlis Perbandaran Seberang Perai
Pada 19 September 2013**

TUJUAN

Laporan ini bertujuan memaklumkan hasil penilaian Pasukan Inspektorat Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) atas prestasi Majlis Perbandaran Seberang Perai (MPSP) dalam Lawatan Penggredan Sistem Penarafan Bintang Pihak Berkuasa Tempatan (SPB-PBT) Semenanjung Malaysia Tahun 2013.

LATAR BELAKANG

2. SPB-PBT yang dahulunya dikenali sebagai Sistem *Star Rating* Pihak Berkuasa Tempatan (SSR-PBT) telah diperkenalkan oleh Kerajaan melalui Mesyuarat Majlis Negara Kerajaan Tempatan (MNKT) ke-57 yang telah diadakan pada 2 Oktober 2007 untuk menilai tahap penyampaian Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di seluruh negara. Melalui penilaian tersebut, PBT akan diletakkan pada suatu tahap

kedudukan bintang yang sesuai berdasarkan markah yang diperoleh. Penilaian ini juga bertujuan untuk mewujudkan budaya kecemerlangan berteraskan prestasi melalui persaingan sihat dalam kalangan PBT. Selain itu, penilaian ini membantu PBT supaya sentiasa berusaha untuk memantapkan tadbir urus dan sistem penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat, pelanggan dan *stakeholders*.

3. Berdasarkan Pekeliling Ketua Setiausaha Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) Bil. 1 Tahun 2008, penggredan SPB-PBT pada asasnya akan diadakan setiap dua (2) tahun sekali. Penggredan pertama dan kedua telah dilaksanakan pada tahun 2008 dan 2010/2011 ke atas kesemua PBT di Semenanjung Malaysia. Bagi tahun 2013, penggredan SPB-PBT ketiga dilaksanakan bermula pada 18 Februari 2013 sehingga September 2013 yang melibatkan kesemua 99 PBT Semenanjung dan dua (2) *modified* PBT iaitu Perbadanan Putrajaya dan Perbadanan Labuan atas permintaan Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar.

4. Indikator SPB-PBT bagi tahun 2013 telah diluluskan oleh Pengurusan Tertinggi KPKT di Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu SSR-PBT Bil. 1 Tahun 2012 pada 3 Disember 2012. Bagi membantu PBT dalam program penggredan ini, KPKT telah membuat penambahbaikan dengan mengemukakan kepada PBT senarai dokumen dan rekod yang akan disemak semasa penggredan dilaksanakan.

KRITERIA DAN WAJARAN

5. Penilaian SPB-PBT 2013 ini masih berdasarkan empat (4) kriteria dengan wajaran yang sama seperti berikut:

- (a) Pengurusan (30%);
- (b) Perkhidmatan Teras (35%);
- (c) Pengurusan Pelanggan (15%); dan
- (d) Penyertaan Komuniti dan Pandangan Penduduk (20%).

Walaupun bagaimanapun, hanya indikator-indikator yang terkandung dalam kriteria tersebut di atas yang diubahsuai dan dikaji semula selaras dengan kehendak semasa serta perkembangan terkini.

6. Dari segi penarafan bintang, pemarkahannya masih kekal seperti berikut:

Markah	Bintang
90-100	☆☆☆☆☆
75-89.9	☆☆☆☆
60-74.9	☆☆☆
46-59.9	☆☆
45.9 dan ke bawah	☆

METODOLOGI PENILAIAN

7. Kaedah yang diguna pakai oleh Pasukan Inspektorat, KPKT bagi melaksanakan pengredan SPB-PBT juga adalah sama seperti berikut:

- (a) Semakan secara *online* melalui laman web/portal PBT;
- (b) Temubual dengan penjawat awam di PBT berkenaan;

- (c) Semakan fail, rekod dan dokumen-dokumen berkaitan;
- (d) Pemerhatian dan pemeriksaan di pejabat PBT termasuk kaunter-kaunter dan persekitaran PBT; dan
- (e) Lawatan tapak dan premis-premis di bawah kuasa PBT dan juga tempat perniagaan, kemudahan awam, pasar basah dan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan oleh PBT.

PASUKAN INSPEKTORAT

8. Pasukan Inspektorat KPKT yang terlibat dalam lawatan ini terdiri daripada pegawai-pegawai seperti senarai di **Lampiran 1**.

KEPUTUSAN PENGGREDAN

9. Hasil semakan dan penilaian SPB-PBT yang dijalankan, didapati bahawa MPSP memperoleh penarafan 4 Bintang dengan markah sebanyak 81.87%. Jadual prestasi mengikut kriteria dan subkriteria adalah seperti di **Lampiran 2**.

PENEMUAN, ANALISIS PRESTASI DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN MENGIKUT KRITERIA

10. Bagi **Kriteria Pengurusan**, MPSP memperoleh markah sebanyak 28.41% daripada wajaran 30%. Hasil penemuan daripada penggredan yang dijalankan dan cadangan penambahbaikan yang boleh dilaksanakan oleh MPSP untuk Kriteria Pengurusan ini adalah seperti berikut:

Kriteria 1 : Pengurusan

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
1.1	Pengurusan Organisasi			
	1.1.1	Perancangan Strategik		
		(i) Terdapat Pelan Strategik	Ada Blueprint Program Transformasi (2010-2015) fokus kepada hala tuju transformasi, sebagai dokumen induk kepada Pelan Strategik MPSP (FOKUS 2012) dan didokumenkan dengan lengkap.	
		(ii) Sistem Pelaksanaan Pelan Strategik		
		(a) Ada matlamat, objektif strategi, <i>output</i> , indikator, pelan tindakan dan KPI.	Ada fokus jabatan, 7 fokus tahun 2012, pelan tindakan dan KPI.	
		(b) Mempunyai misi dan visi serta dipamerkan.	Mempunyai misi dan visi serta dipamerkan.	
		(iii) Pengukuran Impak Pelan Strategik		
		(a) Ada Jawatankuasa Impak Pelan Strategik MBAS dan bermesyuarat.	i) Ada Laporan Pencapaian FOKUS setiap tahun untuk dijadikan rujukan kepada FOKUS akan datang ii) Mesyuarat Penyelarasan Maklumbalas FOKUS MPSP 2012 iii) Penyediaan FOKUS diadakan melalui bengkel/lab iv) Ada penilaian (survey) dalam kalangan pelanggan berdasarkan KPI dan KRA	
		(b) Menjalankan kajian pemahaman dan kepuasan impak Pelan Strategik (sampel dalam kalangan kakitangan kerajaan, swasta, usahawan, pelajar) serta ada menyediakan laporan impak pelan strategik.	Ada penilaian impak melibatkan pelanggan (survey) berdasarkan KPI yang digariskan.	
		(iv) Inisiatif untuk menjenamakan PBT		
		(a) Pemakaian baju korporat yang dipakai pada perhimpunan korporat serta tugu Syahadah.	i) <i>Coffee table book</i> ii) <i>Seberang Perai Tourist Map</i> iii) Pertandingan Fotografi Seberang Perai	
		(b) Mempunyai peruntukan khusus.	Mempunyai kelulusan peruntukan.	
	1.1.2	Komitmen membudayakan kualiti, inovasi dan kreativiti		
		(i) Program-program kualiti yang dilaksanakan		
		(a) ISO 9001:2008 bagi perkhidmatan teras	40 prosedur operasi teras telah mendapat pengiktirafan MS ISO 9001:2008	
		(b) Penandaarasan	Aspek Kewangan dan Penilaian dirujuk oleh MD Baling pada 8/3/2012.	
		(c) Fail Meja	Daripada 10 sampel fail meja yang dinilai, 100% telah dikemaskini.	
		(d) Manual Prosedur Kerja (MPK)	(i) MPK diluluskan oleh YDP pada 22/4/2013 (ii) Sebarang perubahan dibuat apabila ada pindaan, dan (iii) Dikemaskini serta lengkap.	
		(e) Kumpulan KIK	Ada kumpulan KIK dan menyertai pertandingan	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT				PENEMUAN	CADANGAN
				kategori Pengurusan Peringkat Pulau Pinang pada 19/9/2012 (naib johan).	
		(f)	Inovasi dan kreativiti yang telah dihasilkan	e-building (jabatan bangunan).	
		(g)	Pelaksanaan Program 5S	Cuma melaksanakan amalan 5S tetapi tidak mendapat pengiktirafan.	Perlu mendapatkan pengiktirafan 5S daripada MPC.
		(ii)	Pengiktirafan yang diterima		
		(a)	Pengiktirafan prestasi kerja dalam tahun penilaian (contoh: kewangan, ICT, landskap, pelan bangunan dan lain-lain)	i)5 bintang laman web ii)Anugerah Inovasi Pengurusan Kewangan (AIPK) – Anugerah Khas	
		(b)	Pengiktirafan selain prestasi kerja dalam tahun penilaian (contoh: sukan, perbarisan, koir dan lain-lain)	Johan Bolasepak 9 sebelah anjuran MALA.	
	1.1.3	Pemantapan Integriti			
		(i)	Mempunyai Pelan Integriti PBT	i)Pelan Integriti MPSP 2010-2015 (peringkat negeri) sedang digunapakai ii)Pelan Integriti MPSP 2014-2018 (MPSP) masih berstatus draf	
		(ii)	Mesyuarat Jawatankuasa Tadbir Urus (JKTU)/Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan Kerajaan		
		(a)	Mengadakan mesyuarat berkala (3 kali setahun)	Mesyuarat JKTU 3 kali setahun pada tahun 2012 iaitu pada 18/1/2012, 29/5/2012, dan 26/11/2012).	
		(b)	Laporan JKTU dikemukakan kepada Pihak Berkuasa Negeri (PBN)	Semua laporan JKTU dihantar kepada JKTUN.	
		(iii)	Aktiviti-aktiviti meningkatkan tahap integriti di PBT:		
		(a)	Berapakah program di bawah pelan integriti dilaksanakan (contoh: <i>Job Rotation</i> , Taklimat SPRM, Seminar Integriti, Pengedaran Risalah dan lain-lain)	Mengadakan 6 program iaitu: (i) Ceramah 'Akauntabiliti dan Perkhidmatan Awam' (17/12/2012); (ii) <i>Job rotation</i> (1/2/2012); (iii) Hebahan melalui MPSPnet (14/3/2012); (iv)Kursus 'Integriti ke arah Transformasi Perkhidmatan yang Dinamik' (14/3/2012)	
		(b)	Semakan ke atas proses dan prosedur	Melalui kaedah <i>Bussiness Process Reingeneering</i> (BPR): i)Proses penilaian bangunan ii)Proses pengeluaran notis e-taksiran iii)Proses kerja bayaran balik cagaran iv)Proses permohonan Kebenaran Merancang bagi cadangan pecah sempadan, penyerahan v)Proses Pelan Landskap dalam tempoh 14 hari	
	1.1.4	Pengukuhan Semangat Berpasukan dan Peningkatan Motivasi			
		(i)	Program dan aktiviti meningkatkan semangat berpasukan dan motivasi		
		(a)	Bilangan program dilaksanakan untuk mewujudkan semangat berpasukan dan motivasi (contoh: Hari Keluarga, Hari Sukan, Hari Perayaan, Majlis Makan Malam, aktiviti riadah, program bina semangat dan lain-lain)	i)Kursus Pembinaan Pasukan (26-29/3/2012) ii)Senamrobik (Minggu ke-2 dan ke-4 hari ahad) iii) <i>Green Ride</i> (3/6/12) iv)Kejohanan sukan	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
			(13/5/12)	
		(ii) Peranan PBT untuk menggalakkan kerjasama Ahli-Ahli Majlis dalam pasukan	Penglibatan Ahli Majlis dalam Kejohanan Bolasepak 9 sebelah Piala Green (13/5/12).	
	1.1.5	ICT Dalam Pengurusan Organisasi		
		(i) ICT <i>Strategic Plan</i> (ISP)	Ada ISP MPSP 2011-2013.	
		(ii) Status pelaksanaan ISP	83.3% perancangan pembangunan dapat dilaksanakan.	
		(iii) Pengurusan Laman Web		
		(a) Ciri-ciri asas mandatori Laman Web	Ada kesemua ciri asas mandatori laman web.	
		(b) Pengemaskinian Laman Web	Ada laman web dan rekod pengurusan yang terkini.	
1.2	Pengurusan Kewangan dan Aset			
	1.2.1	Pengurusan Kutipan Hasil Cukai/Bukan Cukai		
		(i) Kutipan cukai secara <i>online</i>	Telah melaksanakan sepenuhnya dengan Maybank, CIMB, Bank Islam, Bank Rakyat dan lain-lain.	
		(ii) Pengurusan kewangan berkomputer	Telah melaksanakan sepenuhnya menggunakan Sistem Perakaunan dan Belanjawan Bersepadu MPSP.	
		(iii) Prestasi kutipan hasil (cukai dan bukan cukai) berdasarkan anggaran	Prestasi kutipan hasil 103.71%. Anggaran hasil 2012: RM172,177,517.00 Kutipan hasil 2012: RM178,571,221.00	
		(iv) Prestasi kutipan tunggakan hasil cukai	Kutipan 79.94%.	
		(v) Usaha-usaha mengawal keselamatan kutipan (contoh: penurunan kuasa secara bertulis, cara deposit ke bank, pegangan wang tunai, buku resit/sistem dan lain-lain)	Mempunyai 4 usaha iaitu: (i) Ada surat penurunan kuasa kepada petugas-petugas kutipan; (ii) Kaedah kutipan hasil oleh syarikat Securiforce Sdn. Bhd. di bawah Bank Islam; (iii) Ada peti besi di pejabat dan Kompleks Sukan; dan (iv) Polis bantuan MPSP akan mengiringi kutipan dari Kompleks Sukan ke ibu pejabat.	
		(vi) Peningkatan pendapatan daripada sumber lain seperti lesen, bayaran dan kompaun (pendapatan hasil bukan cukai) berbanding dengan tahun sebelumnya	Penurunan 3.21%. Pendapatan 2011: RM38,298,205.00 Pendapatan 2012: RM37,069,054.00	
		(vii) Usaha-usaha bagi meningkatkan hasil (contoh: Tindakan undang-undang, pemberian insentif, kempen, pelaburan dan lain-lain)	Mempunyai 4 usaha iaitu: (i) Menubuhkan <i>task force</i> untuk meningkatkan hasil dan menjimatkan kos; (ii) Penjualan aplikasi komputer dan perkongsian data; (iii) Hasil jualan kupon letak kereta dipergiatkan lagi; dan (iv) Promosi cabutan bertuah untuk pembayar cukai tanpa tunggakan.	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN	
	(viii)	Kedudukan nilai aset	Nilai aset melebihi 2 tahun emolumen. Nilai aset: RM507,879,325. Nilai 2 tahun emolumen: RM126,292,744.	
	(ix)	Kredit dan pinjaman oleh PBT	Mampu membayar kredit pinjaman.	
1.2.2	Pengurusan Bajet dan Akaun			
	(i)	Penyediaan Bajet Tahunan	Ada buku bajet dan rekod mesyuarat sebagai bukti dalam menyediakan bajet.	
	(ii)	Prestasi Perbelanjaan Mengurus berdasarkan Bajet yang diluluskan	Prestasi perbelanjaan mengurus 87.79%. Peruntukan: RM195,127,397. Perbelanjaan: RM171,311,315.	
	(iii)	Prestasi Perbelanjaan Pembangunan berdasarkan Bajet yang diluluskan	Prestasi perbelanjaan pembangunan 89.96%. Peruntukan: RM3,100,000. Perbelanjaan: RM2,788,651.	
	(iv)	Bajet tahunan yang diluluskan	Bajet defisit.	
	(v)	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun yang diadakan sekurang-kurangnya 4 kali setahun	Mengadakan mesyuarat 4 kali setahun iaitu pada 26/1/12, 26/4/12, 26/7/12 dan 23/10/12.	
	(vi)	Membentangkan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 	Mengemukakan keempat-empat laporan kepada pihak berkaitan mengikut tempoh yang ditetapkan.	
	(vii)	Daftar bil/Bayaran bil/Tuntutan mengikut tempoh 7 hari	Lebih 90% bil dibayar dalam tempoh 7 hari dan mempunyai daftar bil yang kemaskini.	
	(viii)	Penyenggaraan Akaun Belum Terima (ABT)		
	(a)	Ada menyelenggarakan daftar bagi mengawal ABT.	Ada menyelenggarakan daftar bagi mengawal ABT.	
	(b)	Ada menyelenggarakan daftar tunggakan bayaran balik.	Ada menyelenggarakan daftar tunggakan bayaran balik.	
	(c)	Ada menyelenggarakan.	Ada menyelenggarakan.	
	(ix)	Perbelanjaan peruntukan daripada Kementerian dan agensi-agensi lain	Prestasi perbelanjaan 75.60%.	
	(x)	e-Payment (EFT/e-SPKB atau kaedah bayaran secara elektronik kepada kontraktor atau pembekal)	Telahpun melaksanakan EFT sepenuhnya.	
	(xi)	Melaksanakan inisiatif-inisiatif memantapkan amalan belanja secara berhemat dilaksanakan (contoh: surat arahan dalaman, pekeliing, garis panduan dan lain-lain)	Mempunyai 3 inisiatif iaitu: (i) Pemantauan bil; (ii) Bayaran kerja lebih masa dihadkan kepada 1/3 daripada gaji pokok kecuali mendapat kelulusan khas YDP; dan (iii) Mendapatkan sebutharga daripada sekurang-kurangnya 3	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT				PENEMUAN	CADANGAN
				pembekal untuk mendapatkan harga terbaik.	
		(xii)	Pengurusan pinjaman	Daftar pengurusan pinjaman ada disediakan dan kemas kini.	
		(xiii)	Pengurusan buku vot	Buku vot elektronik tidak dicetak dan ditandatangani.	
		(xiv)	Sijil bersih audit	Ada sijil bersih audit bertarikh 23/7/13.	
	1.2.3	Pengurusan Aset dan Pengurusan Stor			
		(i)	Kawalan ke atas harta modal dan inventori		
		(a)	Telah menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan (JKPAK), Unit Pengurusan Aset dan pelantikan pegawai aset.	Telah menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan (JKPAK), Unit Pengurusan Aset dan pelantikan pegawai aset.	
		(b)	Telah bermesyuarat sebanyak 2 kali tahun 2012 pada tahun 2012 iaitu pada 26/1/12 dan 22/6/12.	Telah bermesyuarat sebanyak 2 kali tahun 2012 pada tahun 2012 iaitu pada 26/1/12 dan 22/6/12.	
		(c)	Mempunyai daftar harta modal dan inventori, melantik pegawai pemeriksa aset dan melakukan pemeriksaan aset pada 16/2/12.	Mempunyai daftar harta modal dan inventori, melantik pegawai pemeriksa aset dan melakukan pemeriksaan aset pada 16/2/12.	
		(ii)	Pemeriksaan mengejut dijalankan secara berkala dan tidak kurang dari sekali dalam tempoh 6 bulan	Pemeriksaan mengejut dilaksanakan sekali pada 25/1/12.	
		(iii)	Kaedah pelupusan dan hapus kira harta modal dan inventori		
		(a)	Telah menubuhkan lembaga pemeriksa pelupusan dan pemeriksaan dilakukan dalam tempoh sebulan selepas menerima arahan.	Telah menubuhkan lembaga pemeriksa pelupusan dan pemeriksaan dilakukan dalam tempoh sebulan selepas menerima arahan.	
		(b)	Telah melakukan kaedah pelupusan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh kelulusan dan mengemaskini daftar.	Telah melakukan kaedah pelupusan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh kelulusan dan mengemaskini daftar.	
		(c)	Telah menubuhkan Jawatankuasa Penyiasat bagi kes kehilangan kamera model <i>Canon Powershot A3200</i> , laporan polis dibuat dalam 24 jam sebaik kehilangan disedari dan laporan awal dibuat kepada Unit Pengurusan Aset.	Telah menubuhkan Jawatankuasa Penyiasat bagi kes kehilangan kamera model <i>Canon Powershot A3200</i> , laporan polis dibuat dalam 24 jam sebaik kehilangan disedari dan laporan awal dibuat kepada Unit Pengurusan Aset.	
		(iv)	Kawalan pengurusan kenderaan		
		(a)	Mempunyai buku daftar kenderaan yang kemas kini dan setiap kenderaan mempunyai fail masing-masing.	Mempunyai buku daftar kenderaan yang kemas kini dan setiap kenderaan mempunyai fail masing-masing.	
		(b)	Mempunyai pemantauan berterusan ke atas buku log, kad inden minyak dan kad <i>touch n go</i> .	Mempunyai pemantauan berterusan ke atas buku log, kad inden minyak dan kad <i>touch n go</i> .	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
	(v)	Pengurusan stor	Tiada stok. (Menggunakan kaedah <i>Just in Time</i> /Beli mengikut keperluan)	
	(vi)	Pengurusan dan perolehan kontrak		
	(a)	Ada rekod pembelian terus yang kemas kini serta butiran kerja dan bayaran penyelesaian.	Ada rekod pembelian terus yang kemas kini serta butiran kerja dan bayaran penyelesaian.	
	(b)	Ada daftar sebut harga dan tender, jenis perolehan atau kerja dan melantik Jawatankuasa Penilaian Sebut Harga / Tender secara bertulis.	Ada daftar sebut harga dan tender, jenis perolehan atau kerja dan melantik Jawatankuasa Penilaian Sebut Harga / Tender secara bertulis.	
	(c)	Ada senarai kontrak, surat perjanjian kontrak disemak oleh PUU, kontrak ditandatangani oleh pegawai yang diberi kuasa, tatacara penyimpanan dan rekod pemantauan berdasarkan senarai yang kemas kini.	Ada senarai kontrak, surat perjanjian kontrak disemak oleh PUU, kontrak ditandatangani oleh pegawai yang diberi kuasa, tatacara penyimpanan dan rekod pemantauan berdasarkan senarai yang kemas kini.	
1.3	Pengurusan Sumber Manusia			
	1.3.1	Pelan Strategik Sumber Manusia		
	(i)	Ada perancangan Sumber Manusia	Ada Pelan Strategik Pengurusan Sumber Manusia MPSP 2010-2015 dan ada draf Pelan Strategik Pengurusan Sumber Manusia MPSP 2013-2017.	
	(ii)	Mesyuarat Jawatankuasa Personel dan Perkhidmatan Majlis mengenai pengurusan sumber manusia	Mesyuarat Pihak Berkuasa Pelantikan yang membincangkan pengambilan, kenaikan pangkat, pengesahan, persaraan dan permohonan ex-gratia. Telah bermesyuarat sebanyak 21 kali pada tahun 2012.	
	(iii)	Panel Pengurusan Sumber Manusia (PPSM)	Mesyuarat PPSM diadakan sebanyak 5 kali iaitu pada 2/1/2013, 4/3/2013, 28/3/2013, 27/5/2013 dan 23/8/2013.	
	(iv)	Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)	5.62% atau 137 orang daripada 2,439 kakitangan diberi APC.	
	(v)	Pengendalian Buku Perkhidmatan	Berdasarkan sampel, 90% kemas kini.	
	(vi)	Sistem perakam waktu dan analisis	Menggunakan alat perakam waktu biometrik, tetapi tiada laporan dan analisis.	Menyediakan laporan dan analisis perakam waktu bagi keseluruhan kakitangan.
	(vii)	Sistem pengurusan maklumat sumber manusia (ICT) (SISPEN/HRMIS)	Pengemaskinian maklumat: peribadi 100%; perkhidmatan 99.94%.	
	(viii)	<i>Job Rotation/Cross Fertilisation</i>	Ada dilaksanakan.	
	(ix)	Urusan pengesahan, taraf berpencen dan persaraan	Semua dilaksanakan mengikut peraturan dan masa yang ditetapkan.	
	(x)	Pemantauan cuti sakit	Berdasarkan sampel, 90% dilaksanakan mengikut peraturan yang ditetapkan.	
	(xi)	Pengurusan cuti rehat	Berdasarkan sampel, 90% mematuhi	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
			permohonan cuti rehat.	
		(xii) Pengisian jawatan kumpulan sokongan OSC selepas tawaran opsyen oleh KPKT	Tidak diisi penuh.	
	1.3.2	Program Latihan		
		(i) Mempunyai Pelan Operasi Latihan (POL)	Ada <i>training roadmap</i> mengikut jabatan, kalender latihan, minit mesyuarat dan dokumentasi mengenainya.	
		(ii) Jawatankuasa Latihan	Mesyuarat Bersama Pegawai Latihan Jabatan dan telah bermesyuarat 3 kali iaitu pada 5/3/2012, 21/5/2012 dan 7/6/2012.	
		(iii) Peruntukan bajet latihan minimum bersamaan 1% daripada emolumen	Peruntukan bajet latihan 1.71% daripada emolumen. Peruntukan latihan: RM1,000,000.00 Emolumen: RM58,548,312.00.	
		(iv) Pengendalian kursus secara dalaman (<i>in-house</i>)	40.33% atau 123 daripada 305 kursus dilaksanakan secara dalaman.	
		(v) Jumlah pegawai mematuhi 7 hari berkursus dalam setahun	16.36% atau 399 orang daripada 2,439 pegawai mematuhi 7 hari berkursus setahun.	
		(vi) Proses penilaian ke atas pegawai yang mengikuti kursus	Dilaksanakan tetapi tidak dibentangkan dalam Jawatankuasa Latihan.	
	1.3.3	Urusan Tata tertib		
		(i) Lembaga Tata tertib	Mempunyai senarai lembaga tata tertib yang kemas kini.	
		(ii) Peraturan-Peraturan Tata tertib	Mempunyai Peraturan-peraturan Pegawai Awam Majlis Perbandaran Seberang Perai (Kelakuan & Tata tertib) 1995 tetapi tidak kemas kini.	
		(iii) Program kawalan/pencegahan kes-kes salah laku	Menjalani 4 program setahun iaitu: (i) Ceramah Prosedur dan Kesalahan Tata tertib - 5/10/2012; (ii) Bengkel Pengurusan Tata tertib - 14-15/3/2012; (iii) Bengkel Prosedur Pengurusan Tata tertib MPSP - 10/5/2012; dan (iv) Kursus Penerapan Disiplin Penguatkuasaan - 9-14/7/2012.	
		(iv) Bilangan kes tata tertib yang telah diambil tindakan	0.25% atau 6 kes berbanding 2,439 pegawai.	
		(v) Pengisytiharan harta	Sebahagian pegawai/kakitangan MPSP mengisytiharkan harta.	Memastikan semua pegawai/kakitangan mengisytiharkan harta.
		(vi) Pelaksanaan ujian air kencing	Melaksanakan sekali sahaja iaitu pada 20/4/2012.	
	1.3.4	Khidmat Kaunseling		
		(i) Mekanisme khidmat kaunseling (contoh: pelantikan kaunselor, jadual khidmat kaunseling dan sebagainya)	Membuat pemantauan pegawai berprestasi rendah dan dikemukakan kepada pegawai kaunseling/kaunselor pejabat SUK Negeri Kedah. Juga mempunyai	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN	
			Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam Malaysia (AKRAB).		
		(ii)	Usaha-usaha meningkatkan kepatuhan kepada peraturan-peraturan pejabat dan perkhidmatan (contoh: sesi perhimpunan pagi di jabatan/ bahagian PBT/sistem <i>merit demerit</i> /sistem <i>reward & punishment</i> dan lain-lain)	Mempunyai 2 usaha iaitu: (I) Anugerah Pekerja Contoh Tahunan dan diberi insentif RM100 seorang; dan (ii) Perhimpunan Bulanan (ada ikrar kakitangan dan ikrar kualiti)	
		(iii)	Sesi kaunseling	Tiada program.	Mengadakan sesi kaunseling secara tetap dan berjadual.
		(iv)	Rekod sesi kaunseling dan pemulihan	Ada rekod sesi bimbingan oleh Rakan Pembimbing tetapi tiada tarikh.	
	1.3.5	Kebajikan Kakitangan			
		(i)	Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA)	Ada menyediakan kemudahan TASKA yang beroperasi sejak tahun 2008.	
		(ii)	Kemudahan kesihatan (contoh: insurans, klinik panel dan lain-lain)	Ada 51 buah klinik panel.	
		(iii)	Kelab Sukan dan Kebajikan	Mempunyai Persatuan Kebajikan, Sukan dan Sosial MPSP (PESUKA) yang berdaftar dan aktif.	
		(iv)	Majlis Bersama Jabatan (MBJ)	MBJ bermesyuarat 4 kali iaitu pada 29/3/2012, 24/5/2012, 28/8/2012 dan 27/11/2012.	
		(v)	Mengukur tahap kepuasan pegawai dan kakitangan dalam PBT setiap tahun (SSI)	SSI 2013 dijalankan oleh pelajar tahun akhir Jurusan Pengurusan (Organisasi) USM pada 10/1/2013, siap pada Mei 2013 dan dikemukakan kepada MPSP pada 15/6/2013.	
	1.3.6	Rangkaian dan Hubungan Kerja (<i>Networking & Linkages</i>)			
		(i)	<i>Networking/linkages</i> dengan badan antarabangsa/ bandar luar negara	Ada MOU: Perjanjian Persahabatan Antara Bandar Metropolitan Gwangju, Republik Korea dan MPSP, Malaysia pada 17/5/2013.	
		(ii)	Perkongsian pengetahuan di peringkat antarabangsa/kebangsaan (contoh: membentangkan kertas kerja di seminar dan lain-lain)	Membentangkan kertas kerja di seminar peringkat antarabangsa: (i) "Globalization Human Rights From Below – Challenges Human Rights City in The 21 st Century" di Gwangju Metropolitan Cities oleh YDP pada 15-18/5/2013; dan (ii) "Review and Planning Workshop on Eco Town 2012 pada 11-13/12/2012 di Pulau Pinang anjuaran Global Environment Centre (GEC) Foundation (antarabangsa) pada 11-13/12/2012.	
		(iii)	Ahli kepada pertubuhan PBT antarabangsa/ kebangsaan	Menjadi ahli pertubuhan PBT di peringkat antarabangsa iaitu World E-Government Organization of Cities and Local Government (WEGO) dan juga	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT				PENEMUAN	CADANGAN
				menjadi ahli pertubuhan PBT di peringkat kebangsaan iaitu MALA.	
	1.3.7	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Di Tempat Kerja			
		(i)	Latihan kebakaran (<i>fire drill</i>)	Telah mengadakan latihan pada 28/12/2012.	
		(ii)	Peralatan mengawal dan mencegah kebakaran	Menyediakan peralatan seperti <i>fire extinguisher</i> , <i>hose reel system</i> dan <i>water sprinkler</i> dan diletakkan di lokasi yang strategik.	
		(iii)	Pemeriksaan kesihatan secara berkala untuk warga kerja PBT	Tiada pemeriksaan kesihatan secara berkala.	
		(iv)	Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Pelantikan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan pada 14/3/2012 dan mesyuarat pertama diadakan pada tahun 7/1/2013.	

11. Dari perspektif Pengurusan Organisasi, MPSP telah menyediakan Pelan Strategik yang mempunyai KPI untuk *output* dan *outcome* bagi semua dasar, program dan aktiviti. Di samping itu, MPSP juga telah menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap pelaksanaan pemantapan integriti seperti pewujudan Pelan Integriti MPSP, pelaksanaan Mesyuarat JKTU dan aktiviti-aktiviti meningkatkan tahap integriti warga PBT. Sebagai langkah penambahbaikan subkriteria ini, MPSP perlu berusaha mendapatkan pengiktirafan 5S daripada MPC.

12. Bagi subkriteria Pengurusan Kewangan dan Aset, MPSP didapati telah melaksanakan kehendak indikator berdasarkan pekeliling-pekeliling berkaitan dengan baik di mana hampir kesemua kehendak indikator berjaya dipenuhi. Antara amalan terbaik yang dikenalpasti adalah usaha-usaha mengawal keselamatan kutipan dengan menggunakan perkhidmatan syarikat Securiforce Sdn. Bhd. bagi kutipan hasil dan menempatkan peti besi di pejabat yang membuat kutipan hasil. Namun begitu, MPSP disarankan supaya meningkatkan pendapatan daripada sumber lain seperti lesen, bayaran dan kompaun serta meningkatkan prestasi perbelanjaan mengurus dan pembangunan

berdasarkan bajet yang diluluskan. MPSP juga disarankan agar membelanjakan lebih 95% peruntukan dari Kementerian dan agensi-agensi lain untuk projek yang telah ditetapkan.

13. Bagi Subkriteria Pengurusan Sumber Manusia, didapati MPSP telah melaksanakan pelbagai usaha untuk meningkatkan prestasi pengurusan organisasi. Antara amalan terbaik yang telah dilaksanakan adalah Perjanjian Persahabatan Antara Bandar Metropolitan Gwangju, Republik Korea dan MPSP serta menjadi ahli pertubuhan PBT di peringkat antarabangsa iaitu *World E-Government Organization of Cities and Local Government* (WEGO). Namun begitu, terdapat juga aspek-aspek lain yang boleh ditambahbaik seperti menyediakan analisis dan laporan sistem perakam waktu, meningkatkan bilangan kursus yang diadakan secara dalaman, meningkatkan bilangan pegawai yang mematuhi 7 hari berkursus dan mengadakan pemeriksaan kesihatan secara berkala.

14. MPSP telah memperolehi markah sebanyak 28.41% daripada wajaran 35% bagi **Kriteria Perkhidmatan Teras**. Hasil penemuan daripada pengredan yang dijalankan dan cadangan-cadangan penambahbaikan yang boleh dilaksanakan oleh MPSP untuk Kriteria Perkhidmatan Teras ini adalah seperti berikut:

Kriteria 2 : Perkhidmatan Teras

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
2.1	Pelaksanaan Dasar Pelesenan dan Kawalan Perniagaan		
	(i)	Mempunyai sistem pelesenan dan kawalan perniagaan	Mempunyai garis panduan pelesenan dan rekod pemantauan yang teratur.
	(ii)	Pengurusan pelesenan berkomputer	Mempunyai sistem pengurusan lesen berkomputer.
	(iii)	Lesen <i>online</i>	Ada perancangan untuk melaksanakannya.

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
(iv)	Kaedah pemantauan premis perniagaan berisiko tinggi	Mempunyai senarai pemegang lesen, jadual pemantauan dan ada rekod lawatan pemantauan.	
(v)	Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 6/2011		
(a)	Pengeluaran lesen tidak berisiko secara serta-merta	Telah dilaksanakan sepenuhnya.	
(b)	Tempoh sah laku lesen 1 hingga 3 tahun	Telah dilaksanakan.	
(c)	Pengeluaran lesen komposit	Telah melaksanakan pengeluaran lesen komposit.	
(d)	Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan	Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan diadakan sekali sebulan.	
(vi)	Lesen perniagaan berisiko tinggi dikeluarkan dalam tempoh 30 hari	Semakan fail mendapati 100% lesen perniagaan berisiko tinggi dikeluarkan dalam tempoh 30 hari.	
(vii)	Pelaksanaan Garis Panduan Papan Iklan Luar [Pekeliling KSU KPKT Bil. 2/2009]	Mematuhi Pekeliling KSU KPKT Bil. 2/2009.	
(viii)	Pemeriksaan yang terancang bagi premis makanan untuk pengeluaran lesen baharu dan membaharui lesen	Semua premis makanan diperiksa untuk pengeluaran lesen baru dan membaharui lesen.	
(ix)	Penguatkuasaan perniagaan tidak berlesen	Mempunyai rekod pemantauan yang teratur dan kemas kini. Tindakan kompaun dikeluarkan kepada peniaga-peniaga dan penjaja tidak berlesen.	
(x)	Penguatkuasaan ke atas semua jenis papan iklan luar (berlesen dan tidak berlesen)	Ada rekod semua papan iklan dan ada rekod tindakan yang telah diambil.	
(xi)	Pengurusan dan pemantauan permit penjaja pasar malam/tani/pagi	Mempunyai rekod aktiviti penguatkuasaan di premis-premis hiburan tetapi tidak teratur dan berjadual.	
2.2	Perancangan		
(i)	Kekerapan mesyuarat Jawatankuasa OSC	Mengadakan mesyuarat 2 kali sebulan atau 24 kali mesyuarat pada tahun 2012.	
(ii)	Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 2/2011	Proses Penerimaan dan Pemantauan Pelan Bangunan diSOkan.	
(iii)	Tempoh pengedaran permohonan kepada jabatan teknikal luaran/dalaman untuk mendapatkan ulasan/perakuan	Tidak diedarkan ke jabatan/agensi teknikal dalam tempoh 2 hari bekerja.	Memastikan pengedaran permohonan ke jabatan/agensi teknikal dalam tempoh 2 hari bekerja.
(iv)	Melaksanakan OSC <i>online</i> (pelancaran, penerimaan, semakan dan pemakluman keputusan permohonan secara <i>online</i>)	Telah dilancarkan pada 21/10/2011 dan terdapat usaha untuk menggalakkannya.	
(v)	Mengemas kini portal OSC setiap kali ada maklumat baharu diterima	Gagal mengemaskini setiap kali ada maklumat baru diterima.	Memastikan portal OSC dikemaskini setiap kali ada maklumat baharu diterima.
(vi)	Keputusan permohonan cadangan pemajuan mematuhi tempoh yang ditetapkan dalam garis panduan OSC	78.74% mematuhi tempoh piagam.	Memastikan lebih 95% mematuhi tempoh piagam.
(vii)	Senarai semak dokumen untuk semua jenis permohonan OSC	Ada dipaparkan dalam laman web rasmi MPSP.	
(viii)	Pematuhan kepada tempoh piagam baharu (37 hari) dalam kelulusan pelan bangunan	81.68% mematuhi tempoh piagam.	Memastikan lebih 95% mematuhi tempoh piagam.
(ix)	Pelaksanaan Pekeliling KSU KPKT Bil. 3/2011 [Template Seragam Senarai Semak Dokumen dan Senarai Semak Terperinci Agensi Teknikal Luaran (Edisi Ke-2)]	Pemakaian 100%.	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
(x)	Edaran keputusan mesyuarat jawatankuasa OSC dalam 3 hari dan minit mesyuarat diedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh mesyuarat diadakan	52.5% keputusan mesyuarat jawatankuasa OSC diedarkan dalam 3 hari dan minit mesyuarat diedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh mesyuarat diadakan.	Memastikan 100% keputusan mesyuarat jawatankuasa OSC diedarkan dalam 3 hari dan minit mesyuarat diedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh mesyuarat diadakan.
(xi)	Tempoh masa untuk mengeluarkan kelulusan muktamad oleh PBT	Kurang 80% kelulusan muktamad dikeluarkan dalam tempoh 7 hari.	Memastikan lebih 90% kelulusan muktamad dikeluarkan dalam tempoh 7 hari
(xii)	Penguatkuasaan perlanggaran syarat-syarat perancangan - notis peringatan dan denda	Ada SOP dan rekod yang kemas kini.	
(xiii)	Menerima pakai garis panduan piawai dan perancangan JPBD yang diedarkan dari tempoh Januari 2012 sehingga Disember 2012	Menggunakan garis panduan JPBD dalam menyediakan Kebenaran Merancang (KM).	
(xiv)	Projek-Projek Pembangunan merujuk Rancangan Tempatan yang disediakan	Ada Deraf Rancangan Tempatan Daerah Seberang Perai Tengah 2006-2020 tetapi belum diwartakan.	
(xv)	Proses mewartakan tanah lapang awam	Ada senarai tanah lapang awam yang terkini tetapi tidak semua telah diambil tindakan untuk diwartakan.	
(xvi)	Mempunyai Jawatankuasa Bandar Selamat	Ada jawatankuasa yang dipengerusikan oleh YDP.	
(xvii)	Tindakan-tindakan PBT bagi menyokong NKRA: Mengurangkan Jenayah Jalanan (contoh: (a) kempen, (b) <i>lighting</i> di kawasan <i>hot spot</i> , (c) pemasangan CCTV, (d) kerjasama dengan PDRM dan lain-lain)	Melaksanakan 5 program iaitu: (i) pencahayaan; (ii) pengasingan laluan pejalan kaki daripada laluan bermotor; (iii) pemasangan cermin keselamatan; (iv) penyediaan tempat motosikal berkunci; dan (v) penyediaan papan tanda peringatan jenayah.	
(xviii)	Pelaksanaan aplikasi <i>Geographical Information System</i> (GIS) dalam kawalan perancangan	Ada GIS dan digunakan dalam kawalan perancangan.	
(xix)	Pencapaian MURNInets	Pencapaian sederhana mampan 61%.	
2.3	Kawalan Bangunan		
(i)	Kepatuhan Undang-Undang/Garis Panduan		
(a)	Pelan Bangunan mematuhi kehendak OKU dan dipastikan pematuhannya semasa pembinaan	Pelan bangunan mematuhi keperluan OKU dan ada rekod lawatan tapak bagi menentukan syarat OKU dipatuhi.	
(b)	Pelaksanaan SPAH di PBT	Menerimapakai GP dan menggalakkan pelaksanaan SPAH.	
(c)	Pelaksanaan <i>Energy Efficiency</i> (EE) dan <i>Renewal Energy</i> (RE) di PBT	Menerimapakai dan menggalakkan pelaksanaan MS 1525.	
(ii)	Pemantauan terhadap pengubahsuaian rumah/struktur haram	Ada senarai rumah/struktur haram yang diubahsuai dan rekod tindakan yang telah diambil oleh Bahagian Penguatkuasaan.	
(iii)	Pematuhan CCC - ada lawatan tapak	Lawatan tapak telah dilaksanakan secara menyeluruh iaitu di peringkat kerja-kerja	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
		awalan (Borang B), kerja-kerja infra yang melibatkan JTD (G17) dan semakan pematuhan sebelum Borang F dikeluarkan.	
(iv)	Menyediakan pelan piawai bagi kemudahan awam/persendirian berskala kecil (contoh: gerai, tandas, <i>road kerb</i> , perhentian bas, papan tanda, pengubahsuaian rumah dan sebagainya)	Mempunyai 5 jenis <i>in-house design</i> iaitu (i) <i>Extension</i> (rumah teres); (ii) pondok bas; (iii) gerai; (iv) papan tanda jalan; dan (v) tandas.	
(v)	Bangunan melebihi 5 tingkat yang berusia 10 tahun dari tarikh CFO/CCC dikeluarkan notis untuk diperiksa tahap keselamatan	Ada rekod bangunan dan tindakan pemeriksaan keselamatan	
(vi)	Ada insentif/inisiatif penambahbaikan bangunan-bangunan lama/warisan (contoh: (a) mengecat, (b) khidmat nasihat, (c) peralatan kemudahan, (d) gotong-royong, (e) sumbangan kewangan dan lain-lain)	Tiada inisiatif.	
(vii)	Pemantauan permit/syarat dinding adang/jaring bangunan yang sedang dibina	Mempunyai rekod syarat <i>hoarding</i> dan <i>netting</i> dalam pelan bangunan yang diluluskan, rekod lawatan pemantauan bagi <i>hoarding</i> dan <i>netting</i> bagi bangunan yang sedang dibina.	
(viii)	Mekanisme pemantauan oleh PBT sebelum CCC dikeluarkan	Mempunyai mekanisme dan prosedur iaitu pemeriksaan tapak bersama JTD & JTL, mesyuarat tapak secara berkala dan laporan teknikal kepada arkitek.	
(ix)	Bentuk kawalan perancangan terhadap projek (contoh: lawatan tapak sebelum bina, lawatan tapak semasa bina dan mengambil tindakan penguatkuasaan ke atas perlanggaran syarat/pemantauan berjadual)	Melaksanakan 4 bentuk kawalan iaitu: (i) lawatan tapak sebelum pembinaan; (ii) lawatan tapak secara berkala; dan (iii) notis pematuhan kepada arkitek	
2.4	Pengurusan Penilaian dan Harta		
(i)	Adakah penilaian dibuat dalam tempoh 6 bulan selepas CFO/CCC dikeluarkan bagi bangunan/premis	Semua penilaian untuk bangunan baru dikeluarkan dalam tempoh 6 bulan berdasarkan sampel.	
(ii)	Ada mekanisme pengesanan untuk mendapatkan maklumat premis yang siap dan mempunyai mekanisme pengeluaran Notis Cukai Taksiran 2 minggu selepas ditetapkan penilaian	Mempunyai mekanisme pengesanan melalui surat daripada Jabatan Bangunan kepada pemilik dan disalinkan kepada Jabatan Penilaian.	
(iii)	Jawatankuasa Bantahan Penilaian bermesyuarat mengikut tempoh yang ditetapkan	Mempunyai Jawatankuasa Bantahan Penilaian yang bermesyuarat mengikut tempoh yang ditetapkan.	
(iv)	Penilaian semula (nilai tahunan) dibuat selepas 5 tahun	Ada perancangan untuk mengemukakan permohonan kepada Kerajaan Negeri (berdasarkan kertas cadangan).	
(v)	e-Penilaian (digital dan <i>integrated</i>)	Telah melaksanakan sepenuhnya.	
(vi)	Pengurusan Harta		
(a)	Daftar harta (bangunan milik Majlis)	Mempunyai senarai, jenis mengikut lokasi disamping mempunyai	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
			nilai semasa harta milik majlis yang kemaskini.	
	(b)	Jadual penyelenggaraan harta (bangunan milik Majlis)	Mempunyai perancangan, jadual, rekod penyelenggaraan yang lengkap serta rekod aduan yang kemaskini.	
	(vii)	e-sewaan untuk bangunan dan kemudahan-kemudahan lain Majlis	Telah melaksanakan sepenuhnya.	
	(viii)	Sumbangan Membantu Kadar (SMK)	Telah membuat permohonan SMK pada 9/1/2012.	
	(ix)	Fungsi Pesuruhjaya Bangunan (COB)		
	(a)	Mempunyai maklumat bangunan strata, jenis, senarai lengkap pemajuan berstrata (nama pemaju, JMB, MC)	Mempunyai butiran dan senarai lengkap.	
	(b)	Daftar pembeli (unit syer, keluasan lantai petak, nama dan alamat setiap pembeli, nama dan alamat peguam dan bilangan petak yang belum dijual yang dikemukakan oleh pemaju/JMB)	Mempunyai senarai lengkap dan kemaskini.	
	(c)	Peringatan kepada pemaju/JMB/MC/agen pengurusan untuk mengemukakan akaun beraudit	Ada rekod peringatan telah dihantar kepada semua yang berkaitan dan menyelenggara daftar dengan kemaskini.	
	(d)	Ada mengeluarkan peringatan kepada pemaju untuk mengadakan mesyuarat pertama dalam tempoh 1 tahun dari tarikh <i>Vacant Possession</i> dikeluarkan	Telah mengeluarkan peringatan kepada lebih 85% pemaju.	
2.5	Pengurusan Lalu Lintas dan Tempat Letak Kereta			
	(i)	Jalan Raya		
	(a)	Pemantauan kerosakan jalan raya di bawah penyeliaan oleh Majlis dan respon terhadap aduan dalam masa yang ditetapkan	Ada jadual/rekod aduan dan pemantauan yang dikemaskini.	
	(b)	Mekanisme respon dan rekod pembaikan kepada masalah kritikal seperti pokok tumbang, tanah runtuh, tanah mendap dan sebagainya yang menyebabkan gangguan lalu lintas	Ada mekanisme untuk mengatasi masalah bagi semua masalah kritikal.	
	(c)	Senarai jalan raya di bawah pentadbiran Majlis termasuk jalan-jalan perumahan dan perancangan menurap semula jalan raya	Ada senarai jalan yang dikemaskini serta perancangan menurap jalan.	
	(d)	Senarai lampu jalan dan lokasi yang kemas kini, panel kontraktor/pasukan pemantauan Majlis, rekod pemantauan dan aduan	(i) Ada senarai lampu jalan dan lokasi; (ii) Ada pasukan pemantauan MBAS; (iii) Ada rekod kerosakan dan pemantauan	
	(ii)	Lalu Lintas		
	(a)	Kelancaran lalu lintas (contoh: (i) penggunaan teknologi (CCTV), (ii) lampu trafik digital, (iii) <i>Integrated Traffic Information System</i> (ITIS) dan mekanisme lain)	(i) CCTV; (ii) <i>Park n Ride</i> ; dan (iii) Lampu trafik digital	
	(b)	Kaedah/garis panduan pelaksanaan bonggol jalan/ <i>speed breakers</i>	Tiada garis panduan kaedah pelaksanaan bonggol dan lokasi bonggol.	PBT boleh mendapatkan nasihat daripada JKJR dan JKR dalam menyediakan garis panduan.
	(c)	<i>Road Signages</i> (contoh: (i) mempunyai kaedah/garis panduan, (ii) senarai lokasi tanda-tanda jalan (<i>road signages</i>), (iii) mekanisme pemantauan dan (iv) rekod penyelenggaraan yang kemas kini)	Mempunyai kaedah atau garis panduan, senarai lokasi tanda jalan, mekanisme pemantauan dan rekod penyelenggaraan yang dikemaskini.	
	(d)	Rekod lokasi kemalangan jalan raya	Tiada rekod kemalangan.	PBT perlu mendapatkan rekod kemalangan jalan raya daripada pihak PDRM.
	(iii)	Pengurusan Tempat Letak Kereta		
	(a)	Penyediaan tempat letak kereta dan hasil yang dijangka	Ada senarai tempat letak kereta	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
	(b)	Tindakan terhadap kesalahan parkir (contoh: kompaun, <i>clamp</i> atau penundaan)	Ada peraturan dan kaedah untuk tindakan mengkompaun.	
	(iv)	Rekod kompaun bagi kesalahan lalu lintas dan tempat letak kereta	Ada rekod kompaun sebanyak 96,739 kompaun dikeluarkan dan hasil yang dikutip sebanyak RM692,410.00	
	(v)	Inisiatif membantu pencapaian NKRA: Meningkatkan Perkhidmatan Pengangkutan Awam (contoh: mempunyai senarai pengusaha bas, rekod perjalanan pengangkutan awam, menyediakan pondok bas dan lain-lain)	Ada senarai pengusaha bas, rekod perjalanan bas dan pondok bas disediakan oleh MPSP.	
2.6	Perancangan dan Pengurusan Landskap			
	(i)	Pelan Induk Landskap	Bengkel Penyediaan Pelan Induk Landskap MPSP Sesi 2 pada 23 & 24/10/2013.	
	(ii)	Bilangan pokok teduhan yang ditanam dalam setahun (minimum 500 pokok)	6,379 pokok teduhan ditanam.	
	(iii)	Mempunyai daftar dan jadual penyenggaraan pokok-pokok di bawah seliaan Majlis	Ada rekod kerja-kerja penyenggaraan secara bertulis dalam buku.	Menyelenggara rekod secara sistematik.
	(iv)	Mempunyai daftar dan jadual penyenggaraan taman-taman awam/padang awam/taman permainan kanak-kanak	Ada jadual dan rekod penyenggaraan.	
	(v)	Penyenggaraan padang awam/padang permainan kanak-kanak di taman perumahan/tanah lapang	Mempunyai senarai, perancangan dan peruntukan dan telah melaksanakannya.	
	(vi)	Mempunyai tapak semaian	Mempunyai 3 tapak semaian, inventori yang lengkap, rekod keluar masuk pasu bunga, baja, benih dan peralatan.	
	(vii)	Ada inventori pokok	Mempunyai inventori pokok tetapi tidak kemas kini dan teratur.	
	(viii)	Insentif kepada penduduk bagi landskap persendirian atau perniagaan (contoh: sumbangan daripada Majlis seperti baja, anak pokok, benih, peralatan, penyenggaraan pokok termasuk pengurangan cukai pintu dan sebagainya)	Mempunyai 1 insentif iaitu sumbangan anak pokok.	
	(ix)	Pertandingan landskap sebagai galakan mencantikkan kawasan	Menganjurkan Anugerah Sekolah Hijau 2012. Penganjur bersama – Continental.	
	(x)	Kawasan-kawasan yang dipertanggungjawabkan kepada penduduk/syarikat tempatan untuk senggara	Mempunyai 3 kawasan yang dipertanggungjawabkan kepada syarikat tempatan.	
	(xi)	Kempen menanam pokok	Menganjurkan Sambutan Hari Landskap Negara Peringkat Pulau Pinang 2012 pada 6-7/10/2012 – Acara 100 pokok 60 saat.	
	(xii)	Taman Awam di bandar	Mempunyai 9 taman awam bandar berkonsepkan rekreasi dan ada peruntukan RM1,000,000.00 tetapi tidak mempunyai rekod dan jadual penjagaan yang teratur.	
	(xiii)	Mematuhi Garis Panduan Pemangkasan Pokok	Menggunakan Manual Pemangkasan Pokok Ameniti yang dikeluarkan oleh JLN.	
2.7	Perancangan dan Pelaksanaan Projek			
	(i)	Penyediaan <i>brief project</i> (kehendak-kehendak tapak, reka	Mempunyai brif projek	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
	bentuk dan peruntukan)	yang lengkap bagi setiap projek.	
(ii)	Jadual kemajuan pelaksanaan projek	Mempunyai rekod jadual kemajuan pelaksanaan projek yang kemas kini.	
(iii)	Memperuntukkan 25% daripada peruntukan pembangunan PBT sendiri bagi projek pembangunan termasuk penyenggaraan	Telah memperuntukkan 18.3% dari keseluruhan peruntukan bagi pelaksanaan projek pembangunan.	
(iv)	Keutamaan-keutamaan projek yang boleh mengatasi masalah rakyat/kualiti hidup rakyat (baharu dan selenggara)		
(a)	Parit dan longkang	Ada perancangan bagi 6 projek tahun 2012 dan peruntukan RM9,856,000.00 bagi melaksanakan projek parit dan longkang serta rekod dan peruntukan penyenggaraan.	
(b)	Pasar dan bazar	Ada perancangan dan peruntukan RM4,720,000.00 bagi melaksanakan projek membina baru dan menaiktaraf pasar, mengubahsuai, menyenggara dan rekod pemantauan.	
(c)	Dewan orang ramai/dewan serba guna/kemudahan sukan	Ada perancangan dan peruntukan RM327,650.00 untuk melaksanakan 22 projek.	
(d)	Tempat menunggu bas dan teksi/stesen pengangkutan	Ada perancangan dan peruntukan RM59,642.00 bagi melaksanakan 29 projek.	
(e)	Gerai/warung, medan selera dan kiosk	Ada perancangan dan peruntukan RM227,183.00 bagi menaiktaraf gerai, warung dan medan selera.	
(f)	Tandas awam di bawah seliaan Majlis/PBT	Ada perancangan dan peruntukan RM69,200.00 bagi melaksanakan 37 projek.	
(v)	Pemantauan projek-projek bagi mengenal pasti projek-projek bermasalah	Mempunyai rekod projek bermasalah dan ada pemantauan iaitu melalui mesyuarat penyelarasan tapak dan lawatan tapak.	Rekod perlu dikemaskini.
(vi)	Jika pemantauan projek-projek bermasalah dibuat, apakah mekanisme pemantauan yang diguna pakai (contoh: lawatan tapak, mesyuarat tapak dan notis kepada kontraktor)	Mempunyai mekanisme pemantauan iaitu: (i) Pelaporan kepada JK dalaman; (ii) Mesyuarat tapak; dan (iii) Notis kepada kontraktor.	
(vii)	Sistem pelaporan projek (memaklumkan dalam mesyuarat, hantar laporan berkala dan sebagainya)	i)JK Pemantauan Projek yang dipengerusikan oleh YDP ii)JK Pengurusan Atasan ii)JK Pemantauan Projek Negeri iii)Projek MIDA/Bandar Selamat- Laporan kepada ICU.	
(viii)	Bilangan projek yang tidak dapat disiapkan daripada jumlah bilangan projek yang dirancang	Terdapat 75 projek yang dilaksanakan dan prestasi projek adalah siap melebihi 50%.	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN	
	(ix)	Penggunaan sistem e-mohon dalam pengurusan projek projek PBT yang menggunakan peruntukan BP1 Jabatan Kerajaan Tempatan	Sistem e-mohon adalah tidak berkaitan kerana PBT Pulau Pinang tidak mendapat peruntukan BP1 daripada KPKT.	
2.8	Undang-Undang dan Penguatkuasaan			
	(i)	Bilangan UUK yang diguna pakai	Menggunakan 34 UUK.	
	(ii)	Sistem pembatalan/pengurangan kompaun di bawah UUK	Mempunyai kriteria pembatalan/pengurangan kompaun yang digunakan iaitu: (i) ada surat penurunan kuasa bertarikh 20/8/1986 kepada Setiausaha, PUU dan Penolong Pengarah Undang-undang; (ii) Akta Jalan, Parit dan bangunan 1974; dan (iii) jadual pembayaran kompaun.	
	(iii)	Bilangan kes yang telah dirujuk kepada PUUN/PUU PBT	Kurang 69% kes tertunggak telah dirujuk.	
	(iv)	Pematuhan kepada standard perjanjian (kontrak)	Merujuk kepada PUU PBT dan PUUN, ada 10 panel peguam dan ada standard perjanjian bagi sewaan, perkhidmatan, perolehan, jual beli, pinjaman dan memorandum.	
	(v)	Latihan kepada pegawai-pegawai penguatkuasa		
	(a)	Ada perancangan dan rekod latihan kawad.	Ada perancangan dan rekod latihan kawad.	
	(b)	Ada SOP Direktorat Penguatkuasa.	Ada SOP Direktorat Penguatkuasa.	
	(c)	Mewajibkan latihan di PULAPOL selama 3 bulan kepada pegawai baru.	Mewajibkan latihan di PULAPOL selama 3 bulan kepada pegawai baru.	
	(vi)	ISO untuk penguatkuasaan undang-undang	Ada ISO penguatkuasaan. Tarikh kuatkuasa 1/7/2012.	
	(vii)	Peralatan penguatkuasaan	Mempunyai rekod yang terperinci tetapi tidak kemas kini.	
	(viii)	<i>Decentralized Enforcement</i> (Pejabat kecil/unit/zon penguatkuasaan)	Ada pejabat di Jalan Betik, 19 unit dan 3 zon penguatkuasaan.	
	(ix)	Pengurusan penyimpanan barang-barang rampasan dan sita	Ada sistem, rekod dan tempat yang teratur bagi pengurusan penyimpanan barang-barang rampasan dan sita.	
	(x)	Pelupusan barang-barang rampasan	Menggunakan urus setia pengurusan pelupusan aset MPSP. Menggunakan kaedah lelong dan jualan sisa bagi pelupusan barang-barang rampasan serta ada rekod pelupusan yang terkini.	
	(xi)	Aktiviti/kaedah usaha pendidikan kepada orang awam berkaitan penguatkuasaan UUK	Mengadakan 8 program iaitu: (i) Program Pendedahan Undang-undang Kepada Pelajar Pra Sekolah dan Sekolah Rendah – 6 siri di 6 sekolah; (ii) Taklimat UUK yang digunakan oleh MPSP – Taklimat	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
			Untuk Peserta Program Pendedahan Undang-undang PBT Kepada Pelajar Sekolah; dan (iii) Program Menjaga Kebersihan Kepada Pelajar Sekolah.	
2.9	Aktiviti Kawalan Persekitaran			
	(i)	Tindakan pencegahan denggi		
	(a)	Laporan kes denggi	Mempunyai rekod dan data laporan kes denggi yang kemas kini untuk setiap bulan.	
	(b)	Pemantauan kawasan berisiko denggi (<i>locality, environment, size</i>)	Mempunyai rekod <i>aedes survey</i> serta laporan dari Pejabat Kesihatan dan data yang lengkap mengenai kawasan yang diselaja.	
	(c)	Tindakan pencegahan seperti <i>fogging</i> dan sebagainya	Melaksanakan perancangan, pemantauan dan tindakan pencegahan berkala dan dipatuhi.	
	(ii)	Kawalan di premis makanan		
	(a)	Penggredan premis makanan	Telah melakukan penggredan ke atas 9.90% premis makanan yang dilesen.	Berusaha melakukan 80% ke atas penggredan bagi premis makanan yang dilesen.
	(b)	Penguatkuasaan ke atas premis/perniagaan makanan tidak berlesen	Mempunyai senarai premis tidak berlesen dan ada rekod penguatkuasaan telah diambil.	
	(c)	Respon terhadap aduan premis makanan (kotor, kebersihan tandas, longkang berbau dan lain-lain)	Aduan diambil tindakan dalam 3-4 hari.	Memastikan aduan diambil tindakan dalam tempoh 1 hingga 2 hari.
	(d)	Usaha-usaha untuk meningkatkan kebersihan premis makanan, pekerja, kawasan sekeliling, tandas dan lain-lain	Mengadakan 12 aktiviti untuk meningkatkan kebersihan dalam setahun iaitu: (i) Syarat perniagaan; (ii) Diwajibkan suntikan vaksin; (iii) Pemakaian apron; (iv) Etika pekerja; (v) Kebersihan diri; (vi) Menyediakan tong sampah; (vii) Kemudahan awam; (viii) Menyediakan peti ubat yang lengkap; (ix) Penggunaan air dari punca yang selamat; (x) Air limbah yang sempurna; (xi) Sisa makanan dikumpul dan tidak dibuang ke dalam longkang; dan (xii) Perangkap minyak.	
	(iii)	Kawalan anjing tidak berlesen/haiwan ternakan terbiar/burung gagak/merpati/lebah/tebuan dan lain-lain	Mempunyai rekod tindakan, mekanisme kawalan dan peralatan untuk menanganinya.	
	(iv)	Kawalan terhadap pembiakan lipas, lalat dan tikus termasuk kawalan vektor seperti di tempat-tempat penyembelihan/pasar/premis makanan (Akta Pemusnahan Serangga Pembawa Penyakit 1975)	Mempunyai rekod tindakan, mekanisme kawalan serta peralatan untuk menanganinya.	
	(v)	Inventori tandas awam (di pasar/dewan/terminal bas/pusat pelancongan/ <i>food court</i> /pejabat PBT) di kawasan PBT	Mempunyai rekod 368 buah tandas awam yang lengkap dan kemas kini.	
	(vi)	Penggredan tandas awam (di pasar/dewan/terminal bas/pusat pelancongan/ <i>food court</i> /pejabat PBT) di kawasan PBT	Kesemua tandas awam di lokasi telah digredkan.	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUJAN	CADANGAN	
	(vii)	Prestasi penggredan tandas awam (di pasar/ dewan/ terminal bas/pusat pelancongan/ <i>food court</i> /pejabat PBT) di kawasan PBT	112 daripada 368 tandas awam yang digred mendapat 3 bintang ke atas (30.4%).	Meningkatkan prestasi pencapaian tandas awam yang mendapat 3 bintang ke atas melebihi 75%.
2.10	Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (soalan kepada negeri yang belum menerima Akta 672)			
	(i)	Pengurusan kutipan sisa pepejal : mempunyai (a) daftar kontraktor, (b) kawasan dan jadual kutipan yang terperinci bagi setiap kontraktor dan (c) mekanisme penyampaian maklumat kutipan dan lain-lain	Mempunyai 3 ciri iaitu: (i) daftar kontraktor; (ii) kawasan dan jadual kutipan; dan (iii) mekanisme penyampaian maklumat kutipan.	
	(ii)	Pengurusan sisa pepejal di tapak pelupusan : mempunyai (a) senarai kontraktor yang mengangkut sampah ke tapak pelupusan, (b) jadual kerja harian/rekod keluar masuk, (c) laporan pemantauan yang kemas kini dan lain-lain	Mempunyai 3 ciri iaitu: (i) senarai kontraktor; (ii) jadual kerja; dan (iii) laporan pemantauan yang kemas kini.	
	(iii)	Pemantauan PBT ke atas pengurusan sisa pepejal	Mempunyai pemantauan harian terhadap pematuhan kontraktor.	
	(iv)	Program Kitar Semula dan pengasingan sisa pepejal : (a) senarai pengusaha barang kitar semula (<i>third party recyclers</i>), (b) pusat pengumpulan kitar semula, (c) penempatan tong yang telah ditetapkan, (d) promosi pengasingan sisa pepejal dan (e) laporan pemantauan	Mempunyai 5 ciri yang dinyatakan.	
	(v)	Pemantauan pembersihan awam di :		
	(a)	Tandas : (i) garis panduan kebersihan tandas awam yang terperinci, (ii) rekod pemantauan (jadual, tarikh dan tindakan) yang lengkap, (c) laporan pemantauan yang kemas kini dan (d) tindakan susulan daripada aduan awam	Mempunyai 4 ciri yang dinyatakan.	
	(b)	Pasar awam dan taman awam : (i) garis panduan kebersihan pasar awam dan taman awam, (ii) rekod pemantauan (jadual, tarikh dan tindakan) yang lengkap, (iii) laporan pemantauan yang kemas kini dan (iv) tindakan susulan daripada aduan awam	Mempunyai 4 ciri yang dinyatakan.	
	(c)	Kawasan riadah dan rekreasi : (i) garis panduan kebersihan kawasan riadah dan rekreasi, (ii) rekod pemantauan (jadual, tarikh dan tindakan) yang lengkap, (iii) laporan pemantauan yang kemas kini dan (iv) tindakan susulan daripada aduan awam	Mempunyai 4 ciri yang dinyatakan.	

15. Bagi Kriteria Perkhidmatan Teras, subkriteria-subkriteria Perancangan, Undang-undang dan Penguatkuasaan serta Perancangan dan Pengurusan Landskap telah dilaksanakan dengan memuaskan oleh MPSP. Antara penambahbaikan yang boleh dilaksanakan bagi subkriteria-subkriteria ini adalah meningkatkan pematuhan kepada tempoh piagam bagi kelulusan pelan bangunan dan keputusan permohonan cadangan pemajuan, memastikan edaran permohonan kepada jabatan teknikal dalaman/luaran, edaran keputusan mesyuarat OSC dan edaran minit mesyuarat dibuat dalam tempoh yang ditetapkan serta menyelenggara rekod yang teratur dan sistematik.

16. Subkriteria Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam di MPSP telah dilaksanakan dengan amat baik dan boleh menjadi contoh kepada PBT lain.

17. MPSP telah memperoleh sebanyak 13.90% markah daripada wajaran 15% bagi **Kriteria Pengurusan Pelanggan**. Hasil penemuan daripada pengredan yang dijalankan dan cadangan-cadangan penambahbaikan yang boleh dilaksanakan oleh MPSP adalah seperti berikut:

Kriteria 3 : Pengurusan Pelanggan

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
3.1	Perkhidmatan-Perkhidmatan Barisan Hadapan (<i>Frontline</i>)		
	3.1.1 Kaunter Khidmat Pelanggan		
	(i) Mempunyai tempat menunggu yang teratur dan kemas	Teratur, kemas dan mencukupi.	
	(ii) Mempunyai sistem giliran	Menggunakan sistem QMS.	
	(iii) Menyediakan kemudahan pembayaran melalui kad kredit atau kad debit	Ada kemudahan dan memaklumkan kepada pengguna.	
	(iv) Menyediakan kemudahan sokongan seperti mesin fotostat, televisyen dan bahan bacaan	Ada mesin fotostat, tv dan bahan bacaan.	
	(v) Mempunyai bilik konsultasi/ruang khas	Ada bilik konsultasi.	
	3.1.2 Kemudahan untuk pelanggan		
	(i) Menyediakan kemudahan tempat letak kereta	Ada parkir kakitangan dan pelanggan.	
	(ii) Menyediakan kaunter pandu bayar	Ada kaunter pandu bayar.	
	(iii) Mempunyai papan tunjuk arah	Ada papan tunjuk arah di dalam dan di luar bangunan.	
	(iv) Kemudahan kantin/ <i>vending machine</i>	Ada kantin milik PBT.	
	(v) Menyediakan kemudahan OKU seperti berikut:		
	(a) <i>Ramp</i> dan/atau lif khas	Ada.	
	(b) Parkir khas	Ada 3 lot parkir OKU.	
	(c) Tandas khas	Ada.	
	(d) Kaunter khas untuk golongan OKU	Ada kaunter khas untuk OKU dan laluan ekspres untuk ibu mengandung dan warga emas.	
	(vi) Mempunyai " <i>Helpdesk</i> "	Ada.	
	(vii) Kemudahan Bilik Solat (Surau)	Ada surau untuk kegunaan pelanggan.	
	3.1.3 Perkhidmatan-perkhidmatan yang memudahkan urusan pelanggan		
	(i) Menyediakan kemudahan bayaran bergerak (seperti: kaunter bergerak, petugas kutipan dan lain-lain)	Ada kaunter bergerak 4 kali setiap bulan di pasar utama (sabtu dan ahad) dan kaunter statik dibuka sebulan sekali.	
	(ii) Mempunyai pejabat cawangan	Ada di Seberang Perai Utara dan Seberang Perai Selatan.	
	(iii) Menyediakan perkhidmatan di luar waktu pejabat	Di pejabat pada hari sabtu dan ahad serta	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN	
			kaunter bergerak di pasar-pasar utama pada hari sabtu dan ahad (minggu ke-2 dan ke-3)		
		(iv)	Mempunyai kaunter bersepadu	Ada kaunter bersepadu (kaunter 4-12).	
		(v)	Kaedah pembayaran di pejabat pos/bank/PBT lain/Pejabat Daerah/kiosk	Pejabat pos, Perbadanan Bekalan Air, Perbadanan Pembangunan PP, MPPP, TNB Seberang Perai, Telekom Seberang Perai, EPX, Perbankan Atas Talian, Kaunter Bank (15 Bank).	
	3.1.4	Melayani Pelanggan			
		(i)	Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan	Ada.	
		(ii)	Menyediakan Piagam Pelanggan bagi semua Perkhidmatan Teras	Ada bagi semua perkhidmatan teras.	
		(iii)	Piagam Pelanggan dipamerkan di tempat yang sesuai	Dipamer di tempat sesuai.	
		(iv)	Penilaian prestasi perkhidmatan		
		(a)	Ada pemantauan pencapaian Piagam Pelanggan 4 kali setahun dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pemandu Kualiti 2 kali setahun.	Pemantauan secara bulanan dan dipamerkan di laman web. Dibentangkan di Mesyuarat Kajian Semula PP Tahun 2011 dan dilaporkan di Mesyuarat Pengurusan Atasan.	
		(b)	Kaedah penilaian prestasi melalui pencapaian Piagam Pelanggan dan pencapaian KPI serta laporan prestasi tersebut dibentangkan dalam Mesyuarat Pemandu Kualiti 2 kali setahun.	Kaedah penilaian prestasi melalui pencapaian Piagam Pelanggan dan objektif kualiti serta laporan prestasi tersebut dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti dan Inovasi.	
		(c)	Tahap pencapaian Piagam Pelanggan	96.26%.	
		(v)	Kajian semula dan penambahbaikan Piagam Pelanggan	Ada kajian semula setahun sekali (Mesyuarat Kajian Semula PP) dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Atasan.	
		(vi)	Melaksanakan pemantauan secara menyamar bagi memantau kelemahan perkhidmatan kepada pelanggan	Belum melaksanakan pemantauan menyamar pada tahun 2012.	Menjalankan pemantauan menyamar secara berjadual, memaklumkan kepada kakitangan dan dijadikan sebagai salah satu penilaian prestasi.
		(vii)	"No Wrong Door Policy" dilaksanakan	Mengamalkan polisi dan ada bukti surat dipanjangkan ke jabatan berkaitan.	
		(viii)	Perkhidmatan penyediaan borang permohonan dan fotostat	Tidak mengenakan bayaran bagi mendapatkan boring permohonan.	
		(ix)	Ada pegawai khidmat pelanggan	Ada PKP N17 yang terlatih.	
		(x)	Ada menyediakan maklumat perkhidmatan yang lengkap seperti brosur, poster dan lain-lain	Ada maklumat perkhidmatan seperti brosur dan poster.	
		(xi)	Mempunyai peti cadangan pelanggan	Ada peti cadangan dan maklumbalas. Dipantau setiap hari.	
		(xii)	Soal selidik tahap kepuasan pelanggan		

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT				PENEMUJAN	CADANGAN
		(a)	Pelaksanaan dan keputusan soal selidik	Tahap kepuasan pelanggan 92.2%..	
		(xiii)	Pengurusan pelanggan melalui telefon (10 saat)	Dilaksanakan mengikut peraturan dan masa menunggu kurang 3 saat.	
		(xiv)	Budaya mesra pelanggan	Ada kaedah melayani pelanggan dengan jelas dan baik serta mengalami sikap mesra pelanggan.	
		(xv)	Program turun padang untuk melayani masalah penduduk		
		(a)	Program turun padang dan tindakan susulan	Pemantauan dan tinjauan kejadian banjir di kawasan Bukit Mertajam beserta tindakan susulan.	
3.2	Pengurusan Aduan				
	(i)	Sejauh mana Majlis respon kepada aduan (tempoh aduan)			
		(a)	Berapa lama tempoh yang diambil oleh PBT untuk memberi akuan penerimaan aduan	Dalam hari yang sama.	
		(b)	Tempoh masa yang diambil untuk memulakan siasatan daripada penerimaan aduan	Siasatan dimulakan dalam tempoh 1-2 hari.	Siasatan perlu dimulakan dalam tempoh 24 jam selepas menerima aduan.
		(c)	Makluman kepada pengadu mengenai status aduan	Memaklumkan status aduan selesai kepada pengadu melalui surat dan emel.	
	(ii)	Tindakan PBT untuk mengatasi dan mengesahkan kesahihan aduan berkaitan bau, bunyi dan lain-lain***		i)Mekanisme secara lawat dan periksa; ii)Aduan yang melibatkan peralatan pengesanan akan dilakukan bersama jabatan yang sepatutnya	
	(iii)	Saluran-saluran aduan			
		(a)	Saluran-saluran penerimaan aduan (surat/e-mel/laman web/portal/telefon/faks/hotline/SMS/urusan bersemuka)	Internet, emel, surat, telefon, facebook, surat khabar, sms, BPA.	
		(b)	Pengurusan rekod aduan	Menggunakan pangkalan data sistem aduan MPSP dan fail aduan bagi memudahkan untuk membuat carian menggunakan id.	
	(iv)	Pegawai pengurusan aduan		Ada pegawai penyelarasan aduan (Setiausaha MPSP) dan melantik Penolong Pegawai Tadbir sebagai pegawai aduan di setiap jabatan.	
	(v)	Melaksanakan penilaian tahap kepuasan penyelesaian aduan		Ada menjalankan penilaian tahap kepuasan penyelesaian aduan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Sistem Pengurusan Kualiti dan Inovasi.	
	(vi)	Jawatankuasa pengurusan aduan			
		(a)	Ada menubuhkan jawatankuasa	Tiada jawatankuasa, tetapi ada agenda tetap dalam Mesyuarat Pengurusan Atasan.	
		(b)	Kekekapan bermesyuarat	Mesyuarat Pengurusan MPSP (3 kali sebulan) dan Mesyuarat	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
			Pengurusan Atasan (sekali sebulan).	
	(vii)	Bilangan aduan diselesaikan dalam tempoh 3 hari	53.7%.	PBT disarankan meningkatkan prestasi penyelesaian aduan dalam tempoh 3 hari sebanyak 75% daripada keseluruhan aduan.
	(viii)	Laporan bulanan disediakan untuk aduan	Ada laporan bulanan dan dibentang dalam Mesyuarat Pengurusan Atasan.	
	(ix)	Komitmen pengurusan atasan menyelesaikan aduan	Mesyuarat dipengerusikan oleh YDP.	
	(x)	Mekanisme pemantauan aduan melalui media massa	Mekanisme secara pemantauan berterusan setiap hari dan melakukan <i>paper cutting</i> .	
	(xi)	Maklum balas terhadap aduan melalui media massa	Jawapan/maklum balas terus kepada media.	
	(xii)	Aduan berulang	Ada menyediakan mekanisme bagi mengatasi aduan berulang.	

18. MPSP telah melaksanakan kriteria Pengurusan Pelanggan dengan amat baik. Namun begitu, MPSP disarankan supaya menjalankan pemantauan menyamar secara berjadual, memaklumkan kepada kakitangan dan dijadikan sebagai salah satu penilaian prestasi.

19. Bagi subkriteria Pengurusan Aduan pula, MPSP telah melaksanakannya dengan amat baik. Sebagai penambahbaikan, MPSP perlu memperbaiki prestasi penyelesaian aduan dalam tempoh 3 hari agar dapat meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

20. Untuk kriteria seterusnya iaitu **Penyertaan Komuniti dan Pandangan Penduduk**, MPSP memperoleh 15.63% markah daripada wajaran 20%. Penemuan dan cadangan penambahbaikan bagi kriteria tersebut adalah seperti berikut:

Kriteria 4 : Penyertaan Komuniti Dan Pandangan Penduduk

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT			PENEMUAN	CADANGAN
4.1	Penglibatan komuniti			
	(i)	Penubuhan Jawatankuasa Penduduk/Jawatankuasa lain	Mempunyai	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
	bagi seluruh kawasan PBT	jawatankuasa yang setaraf dengan JKP.	
(ii)	Pegawai perhubungan/Pegawai Kawasan dilantik daripada pegawai PBT	Ada melantik pegawai kawasan daripada kakitangan MPSP, jadual mesyuarat dan minit mesyuarat dengan wakil persatuan penduduk setiap bulan.	
(iii)	Penglibatan Ahli Majlis/Lembaga Penasihat secara aktif dalam aktiviti-aktiviti Jawatankuasa Penduduk	Penglibatan Ahli Majlis yang aktif dalam aktiviti-aktiviti jawatankuasa penduduk.	
(iv)	Prestasi perbelanjaan bagi peruntukan kepada Jawatankuasa Penduduk	Prestasi perbelanjaan 98.35%. Peruntukan RM1,150,000. Perbelanjaan RM1,131,014.28	
(v)	Perjumpaan PBT bersama-sama dengan Jawatankuasa Penduduk/Jawatankuasa lain yang setaraf dengannya	Mesyuarat diadakan setiap bulan mengikut zon (SPT, SPS, SPU).	
(vi)	Mesyuarat Jawatankuasa Penduduk/Jawatankuasa lain yang setaraf dengannya	Kesemua zon mengadakan mesyuarat lebih 4 kali setahun.	
(vii)	Insentif/bantuan kepada Jawatankuasa Penduduk/Jawatankuasa lain yang setaraf dengannya untuk menggalakkan hubungan baik antara penduduk	Ada menyediakan insentif peruntukan RM50,000.00 setahun bagi setiap Ahli Majlis untuk menjalankan program bersama penduduk.	
(viii)	Program <i>Local Agenda 21</i> (LA 21)		
	(a) Mempunyai struktur LA 21	Mempunyai struktur LA21 yang lengkap.	
	(b) Mempunyai pelan tindakan dan pelaksanaan Program LA 21	Menjalankan aktiviti mengikut pelan tindakan yang dirancang.	
	(c) Pemantauan Program LA 21	Mengadakan mesyuarat pemantauan program LA21 setiap bulan. Ada 12 minit mesyuarat.	
	(d) Penilaian <i>outcome/mid-term review</i> Program LA 21	Ada melaksanakan penilaian <i>outcome/mid term review</i> untuk program kitar semula dan dibentang dalam Mesyuarat MMK KT Pulau Pinang.	
	(e) Promosi Program LA 21	Telah melaksanakan promosi program LA21 dengan cenderahati berbentuk pen, buku nota dan beg kertas.	
	(f) Sumber kewangan/sumbangan swasta dalam menjalankan aktiviti LA 21	Menerima sumbangan melebihi RM10,000.00 tahun 2012.	
(ix)	Program mesra rakyat oleh PBT/turun padang oleh pengurusan tertinggi PBT bagi menangani isu tempatan	Mempunyai 5 program iaitu (i) Gotong-Royong Denggi; (ii) Jamuan Hari Raya Aidilfitri; (iii) Senamrobik setiap bulan mengikut zon; (iv) Majlis Cabutan Bertuah untuk pembayar cukai; dan (v) Pembasmian tikus.	
(x)	Penyediaan kemudahan ICT kepada penduduk (contoh: (a) pusat komputer setempat, (b) kelas bimbingan komputer, (c) kemudahan wifi percuma, (d) pembekalan sumbangan komputer kepada sekolah dan lain-lain)	Menyediakan kemudahan-kemudahan seperti berikut: (i) Pemasangan pemancar wifi untuk projek <i>Penang Free Wifi</i> dengan kerjasama SUK Pulau	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
		Pinang; dan (ii) Wifi percuma di bangunan MPSP.	
(xi)	Dialog dengan komuniti perniagaan (<i>business community</i>)	Melaksanakan dialog dengan komuniti perniagaan 3 kali iaitu: (i) Dialog Budget; (ii) Taklimat (Pelesenan) kepada kontraktor pembersihan; dan (iii) Taklimat Penganjuran Bazaar Ramadhan.	
(xii)	Dialog dengan pelabur/pengusaha industri	Melaksanakan dialog dengan pengusaha industri 2 kali iaitu: (i) Dialog Budget; dan (ii) Dialog bersama pengusaha Industri Kecil dan Sederhana (IKS).	
(xiii)	Program bersama Agensi-Agensi Kerajaan lain	Menyertai 3 program iaitu (i) <i>Penang Women Development</i> – Projek Perintis Budget Responsif; (ii) <i>Apologise to Mother Earth</i> ; dan (iii) Sambutan Hari Landskap Negara.	
(xiv)	Buletin/ <i>Newsletter</i> (sekurang-kurangnya 2 kali setahun)	Menerbitkan 3 buletin tahun 2012.	
(xv)	Laporan tahunan PBT	Laporan tahunan disiapkan dan didokumenkan sebelum Mei tahun 2012.	
(xvi)	Hubungan NGO		
	(a) Program komuniti bersama-sama dengan NGO	Melaksanakan 2 program untuk komuniti bersama NGO: (i) Majlis Pelancaran Projek Perintis Bajet Responsif Gender (BRG); dan (ii) Majlis Perasmian Bilik Laktasi MPSP.	
(xvii)	Hubungan Media		
	(a) Mempunyai hubungan baik dengan pihak media	Ada mengundang pihak media seperti Star Publication, The Sun, Nanyang Siang Pau dan Sin Chew Daily menghadiri aktiviti MPSP.	
	(b) Liputan terhadap program PBT	Pihak media mengadakan lebih daripada 5 liputan antaranya: (i) The Star, 31/12//12 – It does pay to go green; (ii) Nan Yang Siang Pau, 28/11/12 – Seberang Perai menitikberatkan kebersihan restoran; (iii) Nan Yang Siang Pau, 23/12/12 – Mendidik masyarakat menggalakkan kitar semula; (iv) The Star, 17/11/12 – Green efforts recognised; dan (v) Guang Ming Daily – 21 permohonan untuk <i>Program Happy</i> diterima, 13 ditolak kerana maklumat tidak mencukupi.	
(xviii)	Inisiatif PBT untuk meningkatkan kualiti hidup warga	(i) Sumbangan Hari	

KRITERIA/SUBKRITERIA/INDIKATOR SPB-PBT		PENEMUAN	CADANGAN
		miskin (program motivasi, keusahawanan, kelas bimbingan dan lain-lain)	Raya pada 30/7/12.
	(xix)	Inisiatif PBT untuk meningkatkan kualiti hidup golongan belia/pelajar (program motivasi, keusahawanan, kelas bimbingan dan lain-lain)	(i) Program Motivasi untuk anak-anak Pusanita; dan (ii) Melatih pelajar IPT untuk latihan industri dengan bayaran RM150 seorang.
	(xx)	Inisiatif PBT bagi membantu meningkatkan kualiti hidup golongan OKU (motivasi, keusahawanan, kelas bimbingan dan lain-lain)	Mengedarkan pelekat parkir percuma untuk OKU di kawasan MPSP.
	(xxi)	Capaian nombor telefon pegawai-pegawai PBT yang boleh diakses oleh penduduk termasuk YDP	(i) Laman sesawang MPSP; (ii) Direktori di laman sesawang SUK Pulau Pinang; dan (iii) Buku direktori agensi kerajaan Negeri Pulau Pinang.
	(xxii)	Pusat kejrangan dan rekod aktiviti-aktiviti	Ada senarai pusat-pusat komuniti bagi menjalankan aktiviti penduduk dan ada rekod aktiviti.
	(xxiii)	<i>Neighbourhood watch</i> /SRS/RT/Persatuan Penduduk dan lain-lain yang bertujuan mengawal keselamatan penduduk	Mempunyai senarai dan maklumat asas Skim Rondaan Sukarela (SRS) tetapi tidak lengkap.
	(xxiv)	Pengurusan Bencana Alam	
	(a)	SOP untuk pengurusan bencana alam	Mempunyai SOP pengurusan bencana alam.
	(b)	Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Bencana Alam di peringkat PBT	Ada menubuhkan J/K.
	(c)	Tenaga kerja	Ada senarai nama dan no. telefon tenaga kerja yang boleh dikerah pada bila-bila masa.
	(d)	Peralatan	Ada senarai peralatan bagi pengurusan bencana alam.
4.2	Pandangan Penduduk		

21. Dalam konteks Penyertaan Komuniti dan Pandangan Penduduk, ianya telah dilaksanakan dengan baik di MPSP terutamanya bagi Program *Local Agenda 21* (LA21) yang menerima sumbangan swasta melebihi RM10,000.00. MPSP didapati telah membuat penilaian *outcome* bagi sebahagian program LA21. Oleh itu, MPSP disarankan agar membuat penilaian *outcome* atau *mid-term review* bagi kesemua program LA21 yang telah dijalankan sebagai cadangan bagi penambahbaikan di samping memperkemaskan lagi rekod Skim Rondaan Sukarela (SRS) di kawasan MPSP.

22. Bagi **subkriteria Pandangan Penduduk**, MPSP memperoleh 6.28% markah daripada wajaran 10%. Ringkasan penemuan kajian pandangan penduduk bagi MDSP adalah seperti di **Lampiran 3**.

PENUTUP

23. MPSP adalah disyorkan untuk mengambil maklum akan laporan hasil penilaian SPB-PBT oleh Pasukan Inspektorat, KPKT dan disaran mengambil tindakan penambahbaikan terhadap cadangan-cadangan yang telah dikemukakan itu.

**Bahagian Inspektorat
Kementerian Kesejahteraan Bandar,
Perumahan dan Kerajaan Tempatan**

Tarikh : 14 Oktober 2013

**SENARAI PASUKAN INSPEKTORAT
KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR,
PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN
BAGI LAWATAN SPB-PBT KE
MAJLIS PERBANDARAN SEBERANG PERAI
PADA 19 SEPTEMBER 2013**

1. Encik Mohamed Noor bin Othman (Ketua Pasukan)
Timbalan Setiausaha Bahagian
Unit Perbandaran, Perumahan dan Kebomgaan
Bahagian Inspektorat
2. Puan Hanani binti Sidek
Ketua Penolong Setiausaha
Unit Perbandaran, Perumahan dan Kebomgaan
Bahagian Inspektorat
3. Puan Wan Aishah binti Junidin
Ketua Penolong Setiausaha
Unit Perbandaran, Perumahan dan Kebomgaan
Bahagian Inspektorat
4. Encik Zamri bin Mohd Jalil
Penolong Setiausaha
Unit Perbandaran, Perumahan dan Kebomgaan
Bahagian Inspektorat

Lampiran 2

**JADUAL PRESTASI MAJLIS PERBANDARAN SEBERANG PERAI
MENGIKUT KRITERIA DAN SUBKRITERIA
BAGI SPB-PBT TAHUN 2013**

Bil	Kriteria/Subkriteria	Wajaran	Pencapaian
1.	Pengurusan	30.00	23.93
	Pengurusan Organisasi		8.60
	Pengurusan Kewangan dan Aset		7.98
	Pengurusan Sumber Manusia		7.35
2.	Perkhidmatan-Perkhidmatan Teras	35.00	28.41
	Pelaksanaan Dasar Pelesenan dan Kawalan Perniagaan		4.60
	Perancangan		2.95
	Kawalan Bangunan		2.45
	Pengurusan Penilaian dan Harta		3.25
	Pengurusan Lalu Lintas dan Tempat Letak Kereta		2.75
	Penyenggaraan Landskap		2.35
	Perancangan dan Pelaksanaan Projek		3.16
	Undang-Undang dan Penguatkuasaan		3.10
	Aktiviti Kawalan Persekitaran		2.05
	Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam		1.75
3.	Pengurusan Pelanggan	15.00	13.90
	Perkhidmatan Barisan Hadapan		9.45
	Pengurusan Aduan		4.45
4.	Penyertaan Komuniti dan Pandangan Penduduk	20.00	15.63
	Penglibatan Komuniti		9.35
	Pandangan Penduduk		6.28
	Jumlah	100.00	81.87