MAJLIS PERSADA INOVASI PERKHIDMATAN AWAM NEGERI SELANGOR (MPIPANS)
TAHUN 2022

MAJLIS PERBANDARAN KLANG

UNIT INTEGRITI | JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT | JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

DENGAN KERJASAMA

AHLI MAJLIS & PERSATUAN PENDUDUK TAMAN SENTOSA

TAJUK PROJEK : Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK)

NAMA KUMPULAN : SPY.COM

PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI

ISI KANDUNGAN		
	TAJUK	**MUKA SURAT**
	PENGENALAN	
	Borang Penyertaan	-
	Maklumat Kumpulan	i
	Ringkasan Eksekutif	ii – iii
BAB 1	**SIGNIFIKAN PEMILIHAN PROJEK**	
	Kaitan Dengan Fungsi Utama Jabatan / Organisasi	1 – 2
	Memenuhi Kehendak Pelanggan Dan Pemegang Taruh	2
	Sejajar Dengan Agenda Dan Matlamat Nasional	2
	Kaitan dengan Keadaan dan Ekosistem Semasa	3 – 5
	Kaedah Pemilihan Projek dan Analisis	5 – 6
	Penyataan Sasaran Outcome dan Impak	7 – 8
BAB 2	**TINDAKAN PENYELESAIAN**	
	Strategi Penyelesaian Kreatif	9 – 11
	Penghasilan dan Pengujian Prototaip	11 – 12
	Perakuan daripada Pihak Bertauliah / Pihak Berkuasa	12
	Pelaksanaan Inovasi	13 – 14
BAB 3	**KEBERHASILAN PROJEK**	
	Pencapaian Outcome dan Pembuktian	15 – 17
	Faedah Sampingan (Luar Jangka)	17 – 18
	Penilaian Impak dan Pembuktian	18
	Faedah Sampingan (Luar Jangka)	19
BAB 4	**POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI**	
	Tahap Ketersediaan Teknologi/ Sistem/ Proses	20
	Tahap Replikasi atau Pengkomersialan	20
	LAMPIRAN	

PENGENALAN KUMPULAN

Pada 5 Mei 2021 kumpulan KIK bagi projek Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) telah ditubuhkan. Keahlian kumpulan yang terdiri daripada Ahli Majlis, kakitangan Majlis Perbandaran Klang dan wakil Persatuan Penduduk Taman Sentosa adalah seperti berikut (rujuk **lampiran 1**):

BIL.	NAMA	JAWATAN	JABATAN
1.	M.Mathuraiveeran A/L Marimuttu	Ahli Majlis	MPK
2.	Norfiza binti Mahfiz	Pengarah	Komunikasi Korporat
3.	Muhammad Aminudin bin Ahmad	Pegawai Khidmat Pelanggan (N19)	
4.	Nur Sabrina binti Azizul	Pembantu Tadbir (N19)	
5.	Muhammad Hafizy bin Dzulkifli		
6.	Nor Hasyimah binti Tamziz	Pengarah	Teknologi Maklumat
7.	Shahril Ezri bin Abu Talib	Pegawai Teknologi Maklumat (F44)	
8.	Ana Roziana binti Razali	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat (FA29)	
9.	Siti Samiha binti Samion	Ketua Unit	Integriti
10.	Muhammad Syazwan bin Masduki	Penolong Pegawai Tadbir (N29)	
11.	Atok bin Abd Rohman	Pembantu Tadbir (N19)	
12.	Anita binti Md Idris	Wakil Persatuan Penduduk Taman Sentosa	Komuniti

Berikut merupakan logo kumpulan dan projek Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (rujuk **lampiran 2**):

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) adalah pendekatan yang membina untuk memastikan dana awam digunakan seperti yang dirancangkan. Pendekatan ini menyatukan masyarakat dan kerajaan untuk bersama-sama menyelesaikan masalah integriti dalam perkhidmatan awam. Integriti masyarakat dibina dengan merapatkan jurang antara penjawat awam dan rakyat melalui tumpuan kepada penyelesaian masalah bersama terutamanya dalam bidang perkhidmatan awam yang penting seperti pembandaran awam, infrastruktur awam, pendidikan dan pembinaan. PIBK adalah metodologi dan ukuran yang diiktiraf oleh Program Pembangunan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNDP) untuk membina integriti dan pemantauan anti rasuah melalui penglibatan masyarakat.

Objektif PIBK adalah menyediakan proses perkhidmatan awam yang lebih baik dan juga diberi kuasa untuk memastikan dasar adalah sesuai, maklumat boleh dipercayai dan pembaziran dana awam dikurangkan. Secara tidak langsung, peningkatan integriti dalam infrastruktur dan penyediaan perkhidmatan yang merupakan cara yang paling berkesan dari segi kos bagi menambah baik matlamat pembangunan di MPK.

Pendekatan ini mempunyai lima fasa iaitu Kepekaan Konteks, Pembelajaran Bersama, Pengumpulan Keterangan, Penglibatan Membina, dan Melengkapkan Kitaran. Dalam setiap fasa, terdapat beberapa langkah untuk diikuti dan peralatan yang perlu dilaksanakan. Walaupun komuniti selalunya menjalankan aktiviti dalam realiti sosio ekonomi dan budaya yang sangat berbeza, namun didapati kebanyakan anggota komuniti mematuhi langkah-langkah yang ditetapkan.

Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti merupakan satu pendekatan kebertanggungjawaban sosial yang membantu mengenal pasti dan melaksanakan penyelesaian yang sesuai dan dapat dilaksanakan untuk meningkatkan tahap integriti komuniti atau masyarakat di sekeliling. Program ini dilaksanakan adalah untuk mengukur tiga elemen iaitu:

INTEGRITI
Akauntabiliti, Kecekapan, Etika, Rasuah
KEBOLEHPERCAYAAN
Akauntabiliti, Integriti, Ketelusan, Rasuah
TADBIR URUS
Pembuatan Keputusan, Ketelusan, Penyampaian Perkhidmatan, Sistem dan Struktur, Rasuah Dalam Amalan

Projek ini telah dilaksanakan bermula pada bulan Ogos 2020 di tiga kawasan terpilih iaitu Rantau Panjang, Taman Sentosa dan Bandar Puteri sebagai projek rintis dan telah lengkap dilaksanakan sepenuhnya pada bulan Jun 2021.

Program ini dilaksanakan berdasarkan Laporan Pengendalian Aduan Awam Majlis Perbandaran Klang 2019/2020 dan keutamaan kepada tiga aduan yang memfokuskan perkhidmatan pembersihan iaitu perkhidmatan kutipan sampah, pembersihan longkang dan pemotongan rumput.

Program ini juga dilaksanakan berdasarkan kaji selidik pra dan pasca disamping disokong dengan pendekatan *"Fix-Rate"* yang melibatkan responden dari kalangan penduduk, anggota Pasukan Pemantau yang terdiri daripada wakil persatuan penduduk, kontraktor dan kakitangan MPK.

BAB 1: SIGNIFIKAN PEMILIHAN PROJEK

1.0 SIGNIFIKAN PEMILIHAN PROJEK

1.1 KAITAN DENGAN FUNGSI UTAMA JABATAN / ORGANISASI

Projek yang dilaksanakan mempunyai kaitan dengan Pelan Strategik Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 seperti berikut:

- Selaras dengan Pelan Strategik Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 di bawah Teras 2 **"Memperkasakan Pengurusan dan Keupayaan Organisasi Untuk Mencapai Organisasi Berprestasi Tinggi"** dengan meningkatkan tahap integriti kakitangan.

- Selaras dengan Pelan Strategik Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 di bawah Teras 4 **"Menaiktaraf Kualiti Perkhidmatan Kebersihan dan Pengindahan untuk Meningkatkan Kualiti Hidup Masyarakat"** dengan memantapkan pengurusan perkhidmatan Perbandaran, menyediakan perkhidmatan perbandaran yang efisyen dan memenuhi keperluan komuniti, melaksanakan tindakan penguatkuasaan yang menyeluruh dan bersepadu serta melaksanakan program pengindahan bandar.

Selain itu, projek ini juga bertepatan dengan Pelan Strategik ICT Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 seperti berikut:

- Selaras dengan Pelan Strategik ICT Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 di bawah Teras 2 **"Perkhidmatan Digital Berpacukan Data Bersepadu & Berksesan"** dengan pemerkasaan perkhidmatan digital dalam penyelarasan data bersepadu.

- Selaras dengan Pelan Strategik ICT Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 di bawah Teras 3 **"Tadbir Urus ICT yang Kolaboratif dan Dinamik"** dengan pengukuhan Jabatan Teknologi Maklumat sebagai peneraju perkhidmatan digital MPK

Malahan, projek ini juga berkaitan dengan Pelan Pengurusan Risiko Rasuah (CRM) tahun 2021 – 2023 seperti berikut:

- Memperkukuhkan tadbir urus di Majlis Perbandaran Klang dengan mewujudkan sebuah sistem pengurusan yang bercirikan anti rasuah dan mendukung nilai integriti bagi menutup ruang dan peluang berlakunya rasuah, penyelewengan, salah guna kuasa dan tuntutan palsu di MPK.

Pelan Tindakan LA21 Klang Smart Mampan 2020 – 2022 seperti berikut:

- Memastikan Klang sebagai daerah idaman dengan kemajuan dikekalkan dan kebajikan rakyat diutamakan disamping kualiti hidup rakyat dipertingkatkan dan agar rakyat dapat menikmati hidup yang lebih sejahtera.

1.2 MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN DAN PEMEGANG TARUH *(STAKEHOLDER)*

Strategi dan program yang digariskan dalam Pelan Strategik Majlis Perbandaran Klang tahun 2016 – 2020 jelas menunjukkan fokus dan usaha untuk memperkukuhkan tadbir urus, pengurusan kewangan, meningkatkan kutipan hasil dan menambahbaik sistem penyampaian kepada pelanggan adalah agenda penting yang di sokong oleh perkembangan teknologi terkini agar ia dapat dimanfaatkan oleh semua pemegang taruh dan pelanggan.

PEMEGANG TARUH	PELANGGAN
Kerajaan Pusat	Pembayar Cukai
Kerajaan Negeri	Jawatankuasa Penduduk
Agensi Kerajaan Negeri / Persekutuan	Pembekal/ Kontraktor
Ahli Majlis	Orang Awam

1.3 SEJAJAR DENGAN AGENDA DAN MATLAMAT NASIONAL

Projek yang dilaksanakan menyokong usaha kerajaan untuk mencapai Matlamat Pembangunan Mampan (SDG) 2030 dengan teras seperti berikut seperti berikut:

- Selaras dengan SDG 11 iaitu memastikan Klang sebagai sebuah bandar dan komuniti yang mampan serta SDG 16 mempromosikan masyarakat aman dan menyeluruh demi pembangunan mampan, memberikan capaian keadilan kepada semua dan membina institusi yang berkesan, dipercayai dan menyeluruh pada semua tahap dan SDG 17 menguatkan cara pengalaman dan menggiatkan kerjasama antarabangsa demi pembangunan mampan.

Selaras dengan visi Pelan Anti Rasuah Nasional (NACP) 2019 – 2023:

- Visi NACP adalah untuk mewujudkan negara bebas rasuah melalui penetapan matlamat khusus iaitu kebertanggungjawaban dan penyampaian perkhidmatan awam yang cekap dan responsif.

1.4 KAITAN DENGAN KEADAAN DAN EKOSISTEM SEMASA

BIL.	TREND SEMASA	RASIONAL PROJEK
1.	Kualiti perkhidmatan bertambah baik dengan penyelesaian aduan lebih pantas	• Kesemua data direkodkan dalam pangkalan data dan dikemaskan dalam format Excel untuk dianalisis menggunakan kaedah *Fix-Rate* dan menggunakan platform dashboard *Microsoft Power BI* untuk mengetahui kemajuan proses penyelesaian aduan dalam mendapatkan maklumat dalam situasi sebenar. • Menggunakan saluran komunikasi *WhatsApp* dengan merakamkan gambar dan memuatnaik secara terus untuk dimaklumkan status aduan secara masa sebenar (*real time*).
2.	Penjimatan dan mengelakkan ketirisan kewangan	• Ketidakcekapan kontraktor dalam melaksanakan kerja-kerja perkhidmatan dapat dipantau dengan lebih efektif dan MPK tidak membayar kerja-kerja yang tidak sempurna melalui kaedah pemotongan pembayaran *Notice to Correct* (NTC). • Dari sudut penilaian kemajuan kerja, wakil persatuan penduduk dan pegawai pemantau MPK di tapak projek akan melaporkan sekiranya terdapat sebarang ketidakcekapan kontraktor dalam melaksanakan kerja di lapangan.
3.	Penglibatan konstruktif komuniti setempat dan persepsi ke atas Majlis bertambah baik	• Sesi penglibatan membina *(constructive engagement)* pasukan pemantau berkongsi dapatan dengan pihak berkepentingan di kawasan masing-masing untuk menangani sebarang isu yang dilaporkan dan berkongsi amalan-amalan baik yang mereka alami dan lalui. Pihak berkepentingan turut mencadangkan penyelesaian atau

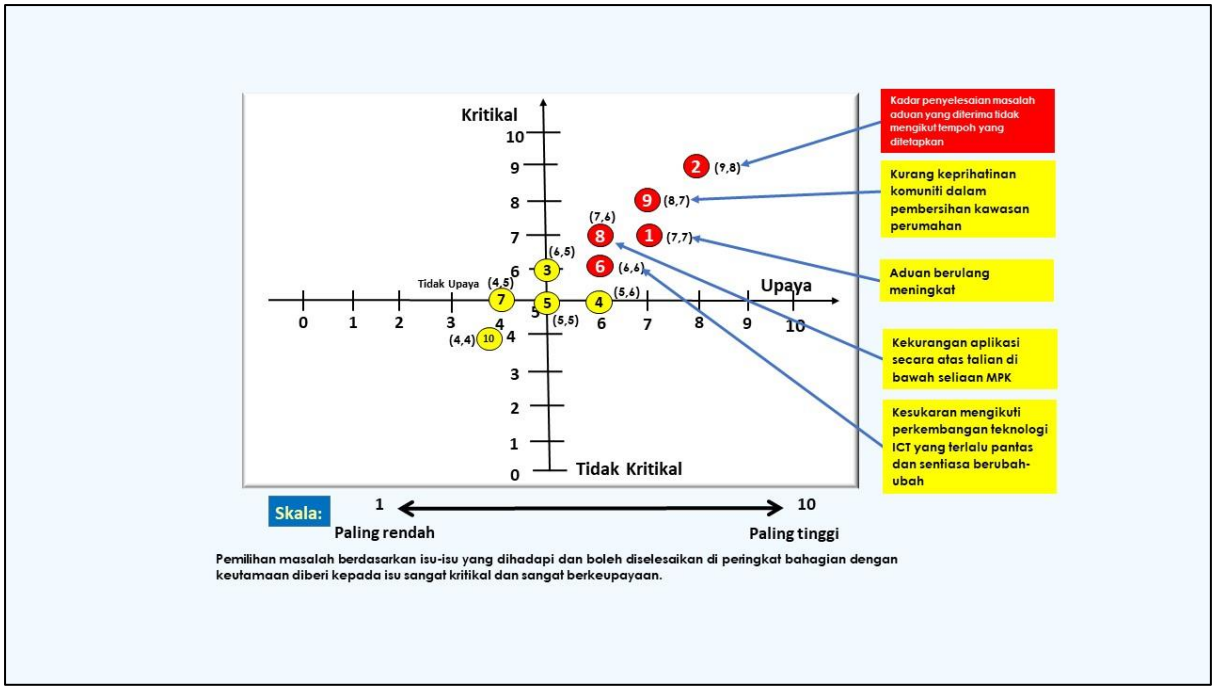
BIL.	TREND SEMASA	RASIONAL PROJEK
		pembetulan terhadap masalah-masalah yang timbul atas isu-isu yang tidak dapat diselesaikan. Tindakan pembetulan adalah penyelesaian terhadap masalah sehingga pihak berkepentingan utama berpuas hati manakala kadar pembetulan pula adalah peratusan masalah yang dikenal pasti yang berjaya diselesaikan. • Pendekatan ini mampu mencerminkan semangat keterlibatan bersama diamalkan dengan baik oleh ketiga-tiga projek rintis.
4.	Budaya berintegriti dan kepercayaan dilihat bertambah baik	• Melaporkan dapatan hasil kaji selidik PIBK untuk mengesan perubahan persepsi penduduk dan kontraktor mengenai prestasi perkhidmatan kutipan sampah, pembersihan longkang dan pemotongan rumput hasil dari implementasi program PIBK. • Elemen-elemen dalam pengukuran integriti diukur di ukur di dalam kaji selidik iaitu akauntabiliti (kebertanggungjawaban), kecekapan (kompetensi), tingkah laku beretika (etika), dan rasuah boleh di terangkan secara berikut: i. Akauntabiliti ialah kesediaan untuk bersikap terbuka dan telus sehingga pihak berkepentingan dapat memeriksa dan memantau sama ada organisasi melakukan apa yang sepatutnya dilakukan. ii. Kompetensi ialah mempunyai kemahiran dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai matlamat organisasi.

BIL.	TREND SEMASA	RASIONAL PROJEK
		iii. Tingkah laku beretika ialah gelagat yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang dibentuk untuk memandu pembuatan dasar dan tingkah laku. iv. Pengawalan rasuah bererti organisasi tidak mempunyai toleransi langsung terhadap rasuah dan memastikan bahawa kerangka kerja sistem organisasi mencukupi untuk mengekang risiko rasuah.

1.5 KAEDAH PEMILIHAN PROJEK DAN ANALISIS

Pemilihan masalah menggunakan **Kaedah Matrix Data** berdasarkan isu-isu yang dihadapi dan boleh diselesaikan di peringkat bahagian dengan keutamaan diberi kepada isu sangat kritikal dan sangat berkeupayaan seperti di bawah:

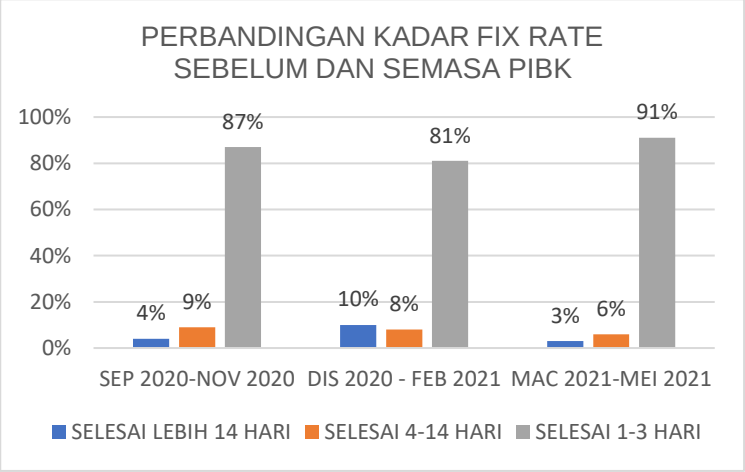
BIL	PROJEK DICADANGKAN	TAHAP KRITIKAL	TAHAP UPAYA	JUMLAH
1	Aduan berulang meningkat	7	7	14
2	Kadar penyelesaian masalah aduan yang diterima tidak mengikut tempoh yang ditetapkan	9	8	17
3	Tiada pemantauan kepada kerja-kerja pembersihan	6	5	11
4	Kesukaran komuniti mencari pendekatan untuk berinteraksi dengan pihak Majlis	5	6	11
5	Penglibatan komuniti dalam program anjuran Majlis belum mencapai tahap sasaran yang ditetapkan	5	5	10
6	Kesukaran mengikuti perkembangan teknologi ICT yang terlalu pantas dan sentiasa berubah-ubah	6	6	12
7	Kekurangan kerjasama antara Jabatan MPK dalam penyebaran maklumat Majlis	4	5	9
8	Kekurangan aplikasi secara atas talian di bawah seliaan MPK	7	6	13
9	Kurang keprihatinan komuniti dalam pembersihan kawasan perumahan	8	7	15
10	Kaunter perkhidmatan tidak menyediakan servis yang efisien	4	4	8



- Kaedah pemilihan projek dan analisis menggunakan **kaedah 5W1H** seperti di bawah:

WHAT	Menganalisa laporan dan mengenal pasti kaedah penyelesaian untuk dilaksanakan dalam menyelesaikan bilangan aduan khidmat asas yang diterima tertinggi dengan kerjasama komuniti.
WHEN	Dalam tempoh 10 bulan (Ogos 2020 hingga Jun 2021)
WHERE	Kawasan *hotspot* aduan tertinggi melibatkan lantikan kontraktor dan aduan kacau ganggu
WHO	Ahli Majlis (*stakeholder*), komuniti (wakil persatuan penduduk), kontraktor dan kakitangan Majlis.
WHY	Menyelesaikan aduan yang diterima disamping meningkatkan kualiti perkhidmatan
HOW	Menggunakan kaedah *fix rate*, pengumpulan data *dashboard/ WhatsApp* dan kaji selidik (formula *Integrity, Trust dan Governance*)

1.6 PENYATAAN SASARAN OUTCOME DAN IMPAK

SASARAN PROJEK	KPI
Kadar penyelesaian aduan	*Fix Rate* ialah kadar penyelesaian (pembetulan) aduan berbanding dengan jumlah aduan yang diterima di dalam tempoh tertentu. Data seperti di **lampiran 3.** **PERBANDINGAN KADAR *FIX RATE* SEBELUM DAN SEMASA PIBK** 
Ketirisan	Projek PIBK ini memberi impak dari segi ketirisan kewangan dapat dielakkan dengan kiraan nilaian 1 Notice to Correct (NTC) = RM100 Jumlah pemotongan NTC Ogos 2020 hingga Jun 2021: 255 x 100 = RM 25,500 Jadual NTC seperti di **lampiran 4.**

<table>
<tr><th>SASARAN PROJEK</th><th>KPI</th></tr>
<tr><td>Ukuran integriti kaji selidik</td><td>Ukuran integriti dan elemennya (akauntabiliti, kecekapan, etika, rasuah) yang diperolehi dari maklumbalas kaji selidik dan dirumuskan mengikut ukuran jadual peratusan seperti berikut:

<table><tr><td>75% - 100%
Tahap Tinggi</td><td>60% - 74%
Sederhana Tinggi</td></tr><tr><td>40% - 59%
Tahap Sederhana</td><td>0% - 39%
Tahap Rendah</td></tr></table>
Sejumlah sembilan kaji selidik telah dijalankan untuk mengukur persepsi pada peringkat pasca bagi program PIBK kepada responden berikut:</td></tr>
<tr><td>Ukuran kebolehpercayaan kaji selidik</td><td><table><tr><th>RANTAU PANJANG</th><th>BANDAR PUTERI</th><th>TAMAN SENTOSA</th></tr><tr><td colspan="3">• Penduduk
• Pemantau
• Kontraktor</td></tr></table>
Kaji selidik ini bertujuan mengukur tahap integriti dan tahap tadbir urus MPK dalam konteks penyampaian perkhidmatan. Ukuran-ukuran yang berkaitan dengan integriti adalah penilaian-penilaian oleh responden (penduduk, pemantau, kontraktor), berasaskan kepada persepsi masing-masing mengenai tahap penyampaian perkhidmatan MPK. Ukuran-ukuran yang berkaitan dengan tadbir urus adalah penilaian-penilaian oleh kakitangan MPK berasaskan persepsi masing-masing operasi MPK.

Ukuran-ukuran tahap integriti dan tadbir urus yang terhasil daripada kaji selidik yang dilaksanakan pada akhir Program PIBK dijadikan salah satu penunjuk kepada keberkesanan program PIBK.

Data rujuk pada lampiran 5.</td></tr>
</table>

BAB 2: TINDAKAN PENYELESAIAN

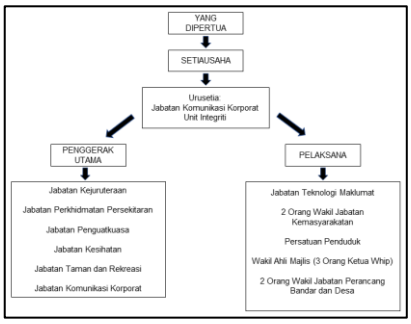
2.0 TINDAKAN PENYELESAIAN

2.1 STRATEGI PENYELESAIAN KREATIF TERMASUK APLIKASI PENGGUNAAN TOOLS

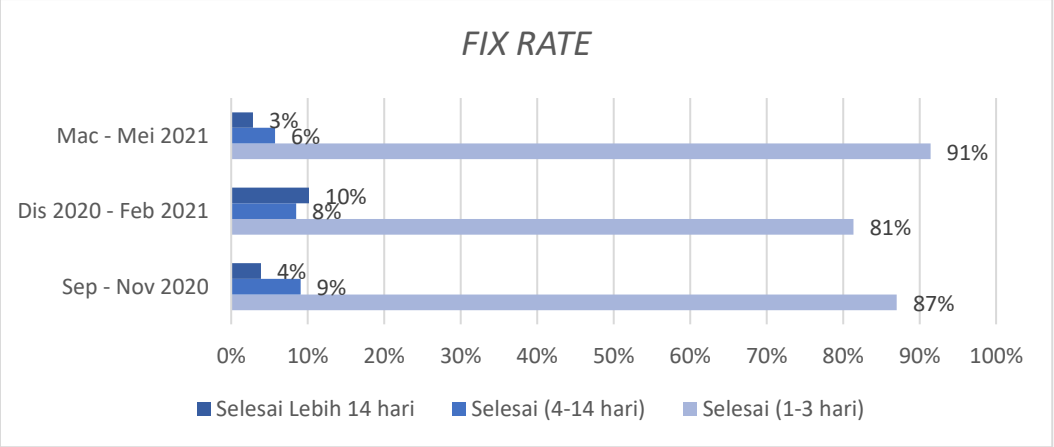
- Kaedah *Design Thinking*

EMPHATISE
Pemantauan dan penilaian laporan dengan perundingan dalam mengenal pasti formula yang sesuai untuk meningkatkan tahap integriti penyampaian perkhidmatan awam dalam aspek kemampuan membina, responsif, akauntabiliti dan ketelusan. Pemantauan dan penilaian laporan akan dibuat dengan merujuk kepada Laporan Pengendalian Aduan Awam 2019/2020 Majlis Perbandaran Klang seperti di **lampiran 6.** Laporan aduan akan dinilai berdasarkan dua kriteria iaitu kategori aduan tertinggi dan kawasan tertinggi penerimaan aduan. Kawasan penerimaan aduan dibahagikan kepada dua iaitu Klang Selatan dan Klang Utara.

DEFINE
Berdasarkan Statistik 10 Penerimaan Aduan Tertinggi bagi Tahun 2019 dan tahun 2020 di dalam Laporan Pengendalian Aduan Awam 2019/2020 (seperti **lampiran 7**), keutamaan akan diberikan kepada 6 kategori aduan iaitu: 1. Lampu 2. Jalan 3. Longkang 4. Sampah 5. Pokok 6. Gangguan binatang (tiada kontraktor)

IDEATE
Satu Jawatankuasa Pelaksana Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) akan dibentuk terdiri daripada Penggerak Utama dan juga Pelaksana. 

PROTOTAIP
Projek PIBK menggunapakai *dashboard* perisian *Microsoft Power BI* bagi memaparkan data-data aduan yang diterima melalui aplikasi *WhatsApp*. Pasukan pemantau akan melaporkan aduan melalui *platform* tersebut dan kakitangan MPK akan merekod maklumat di *Microsoft Excel* bagi tujuan pembersihan data. Seterusnya memaparkan maklumat aduan yang lengkap berbentuk grafik bagi memudahkan semakan dan analisa. Rujuk maklumat prototaip di **lampiran 8.**

TEST
PASCA PIBK - PENGESANAN PERUBAHAN *FIX RATE* *Fix Rate* ialah kadar penyelesaian aduan berbanding dengan jumlah aduan yang diterima di dalam tempoh tertentu. Dalam kajian ini, *dashboard* digunakan untuk memaparkan analisa data berkenaan kawasan-kawasan kajian, jumlah aduan yang diterima dan jumlah aduan yang telah selesai sebagai *evidence base* projek PIBK. Secara umumnya kaedah *Fix Rate* berjaya mengurangkan tempoh penyelesaian aduan daripada 87% aduan diselesaikan dalam tempoh 1-3 hari kepada 91% aduan yang diselesaikan dalam tempoh 1-3 hari.   

- Kaedah *Blue Ocean Strategy (BOS)*

  Di antara peringkat *define* dan *ideate* dalam kaedah *design thinking*, kumpulan telah menggunakan kaedah BOS bagi memberi penjelasan dan pemahaman secara menyeluruh dan terperinci kepada ahli tentang permasalahan yang dipilih.

MENGHAPUS (*ELIMITATE)*
Aduan yang berulang sekiranya pihak kontraktor tidak melaksanakan kerja dengan cekap dan efisien. Pihak pemantau akan melaporkan kepada MPK sekiranya kontraktor tidak melaksanakan tugasan mengikut jadual.

MENGURANG *(REDUCE)*
Aduan-aduan yang dikategorikan sebagai mudah seperti kutipan sampah. Tiada masalah yang timbul memandangkan kontraktor menguruskan sisa pepejal mengikut tempoh yang ditetapkan.

MENINGKAT *(RAISE)*
Orang awam atau pengadu berpuas hati dengan penyampaian perkhidmatan Majlis kerana Berjaya menyelesaikan masalah atau aduan mengikut tempoh yang ditetapkan. Tiada sebarang aduan timbul kerana kontraktor mematuhi jadual.

MENCIPTA *(CREATE)*
• Melaksanakan konsep *Mystery Shopping* bagi pengurusan aduan di peringkat pengurusan tertinggi dan jabatan dalaman bagi memantapkan penyampaian perkhidmatan Majlis. • *Dashboard* yang digunakan akan ditambahbaik dan diintegrasikan bersama sistem aduan I-Responz 3.0 serta beberapa ciri baharu bagi membuat pengukuran bukti dan maklumat secara *evidence based.*

2.2 PENGHASILAN DAN PENGUJIAN PROTOTAIP

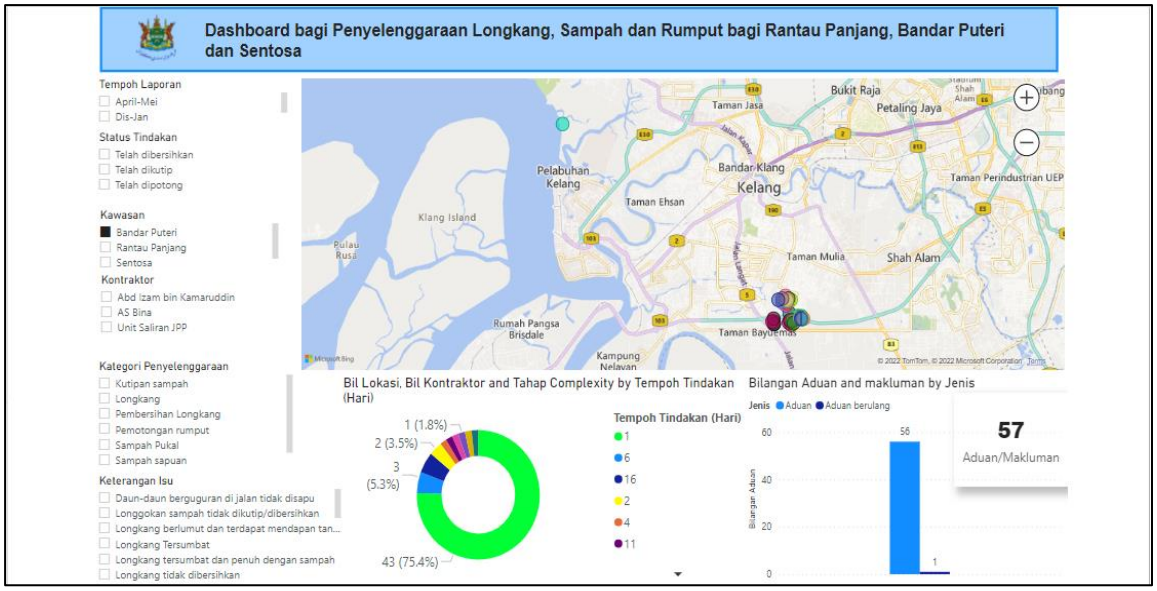
UJI CUBA				
BIL.	**PERKARA**	**TARIKH**	**SASARAN**	**KEPUTUSAN UJI CUBA**
1.	Uji cuba prototaip 1	30 & 31 Disember 2020	Beberapa ahli daripada urusetia hadir ke sesi uji cuba yang pertama.	• Paparan dashboard hadapan perlu diubah menjadi lebih kemas. • Data *Excel* perlu dikemaskini. • Tulisan terlalu kecil
2.	Uji cuba prototaip 2	22 Februari 2021	Kesemua ahli PIBK	• Mudah di akses. • *User friendly*

PERBANDINGAN PROTOTAIP 1 DAN PROTOTAIP 2

PROTOTAIP 1 – Aduan yang dikemaskini akan direkod melalui *Microsoft Excel*

No	Sumber Data	Isu-Isu	Kategori Penyelenggar	Keterangan Isu	Kawasan	Lokasi	Jenis Kawasan	Latitud	Longitud	Kontraktor	Tindakan Lain-La	Fixed
88	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tersumbat dan penuh dengan sampah	Bandar Puteri	Lorong Gelang 8A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Kolam tadahan	2.982527	101.4578427	AS BINA	RESPONSZ 23/4/21 12:05PM	LUAR SKOP KDEB
89	Pasukan Pemantau Penduduk	sampah	kutipan sampah	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 9D, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9925652	101.4595961	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkan
90	Pasukan Pemantau Penduduk	sampah	kutipan sampah	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 9A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9919792	101.461438	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkan
91	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tersumbat	Sentosa	Lorong Hulubalang 28, Taman Sentosa 41200 Klang	Rumah Kediaman	3.0029455	101.4693048	unit saliran jpp	RESPONSZ 4/5/10:51PM	perangkap sampah
92	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 10A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9925384	101.4627174	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dikuti
93	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah belum dikutip	Sentosa	Lorong Hulubalang 27, Taman Sentosa 41200 Klang	Rumah Kediaman	3.0014807	101.4738956	AZAM ENTERPRISE	Tiada	Telah dikuti
94	Pasukan Pemantau Penduduk	Rumput	Sampah Rumput	Sampah rumput selepas dipotong tidak dibersihkan	Sentosa	Lorong Hulubalang 11, Taman Sentosa 41200 Klang	Rumah Kediaman	2.9982463	101.4820905	AZAM ENTERPRISE	Tiada	elah dibersih

PROTOTAIP 2 – Aduan yang dipaparkan melalui dashboard *Microsoft Power BI.*



2.3 PERAKUAN DARIPADA PIHAK BERTAULIAH / PIHAK BERKUASA

- Pihak Majlis Perbandaran Klang melalui projek PIBK telah mendapat penghargaan daripada Pengarah Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia Negeri Selangor, TPj. Dato' Haji Alias Salim (rujuk **lampiran 9**).

- Projek PIBK mendapat kelulusan Mesyuarat Kerajaan Negeri Selangor (MMKN) ke 38 tahun 2021 (rujuk **lampiran 9).**

2.4 PELAKSANAAN INOVASI

	AKTIVITI	OGOS				SEP				OKT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penghasilan plan kerja terperinci projek																
2	Laporan *inception*																
3	Penilaian laporan aduan perkhidmatan																
4	Perancangan kaedah peningkatan integriti perkhidmatan (responsif, akauntabiliti dan ketelusan)																
5	Kaji selidik *Pre-Test*																
5a	*Engagement* komuniti (Kawasan A, B, C)																
6	**Intervensi: Kempen kesedaran, engagement, dsbnya) untuk meningkatkan integriti melalui kaedah yang yang dipilih**																
6a	Komuniti																
6b	Kontraktor																
6c	Kakitangan																

	AKTIVITI	DISEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MAC			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6	**Intervensi: Kempen kesedaran, engagement, dsbnya) untuk meningkatkan integriti melalui kaedah yang yang dipilih**																
6a	Komuniti																
6b	Kontraktor																
6c	Kakitangan																

	AKTIVITI	APRIL				MEI				JUN				JULAI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	**Pelaksanaan *Closing the loop***																
7a	**Kaji selidik *post-test***																
7b	Kaji selidik komuniti (Kawasan A, B, C)																
7c	Kaji selidik kontraktor																
7d	Kaji selidik kakitangan																
7e	Laporan kaji selidik																
8	Serahan draf laporan akhir																
9	Serahan laporan akhir																
10	Pembentangan hasil kajian dan cadangan																

BAB 3: KEBERHASILAN PROJEK

3.0 KEBERHASILAN PROJEK

OUTCOME

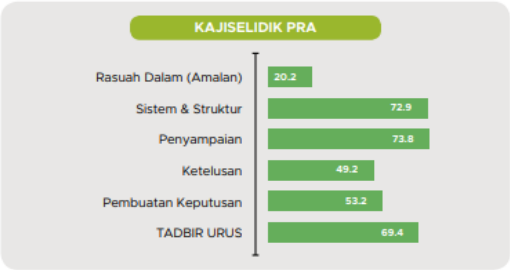
3.1 PENCAPAIAN OUTCOME DAN PEMBUKTIAN

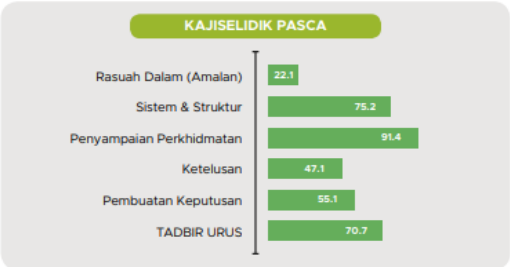
Tujuan kaji selidik adalah untuk menyediakan tanda aras (*benchmark*) serta mengesan perubahan persepsi masyarakat terhadap kualiti perkhidmatan MPK berhubung perkhidmatan asas (perkhidmatan kutipan sampah, pembersihan longkang dan pemotongan rumput). Metodologi dan ukuran yang digunakan di dalam projek ini adalah untuk membina integriti dan pemantauan anti-rasuah melalui penglibatan masyarakat. Pengukuran dan analisis data menunjukkan peningkatan seperti berikut:

- Integriti MPK serta elemennya.
- Kebolehpercayaan MPK serta elemennya.
- Nilai ukuran tadbir urus MPK serta elemennya. Di penghujung program PIBK, apabila kaji selidik pasca dilaksanakan, adalah salah satu ukuran perubahan yang digerakkan oleh program PIBK (rujuk **lampiran 5).**

TADBIR URUS

- Ukuran Tadbir Urus MPK – Nilai-nilai Tadbir Urus Serta Elemennya



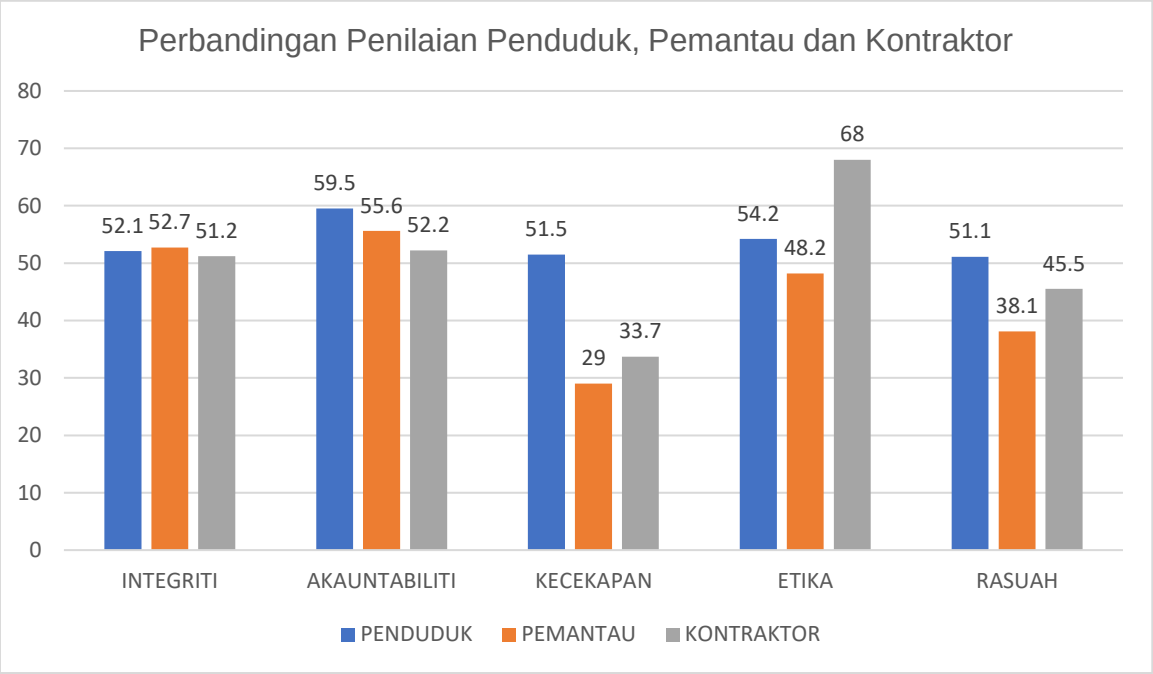


- Ukuran tadbir urus MPK – Tahap tadbir urus MPK yang diukur melalui persepsi kakitangan mencatat nilai 70.7. Di kalangan elemen-elemen tadbir urus, nilai yang dicatatkan berada di antara 55.1 (pembuatan keputusan) dan 91.4 (penyampaian perkhidmatan). Ini bererti dalam persepsi kakitangannya, MPK mempunyai tahap penyampaian perkhidmatan yang amat tinggi dan sistem & struktur (75.2) yang sederhana tinggi. Walau bagaimanapun, kakitangan mempunyai persepsi

bahawa tahap ketelusan di dalam MPK adalah sederhana (47.1). Satu perkara yang positif ialah di dalam persepsi kakitangan tahap rasuah di dalam MPK adalah rendah (22.1).

INTEGRITI

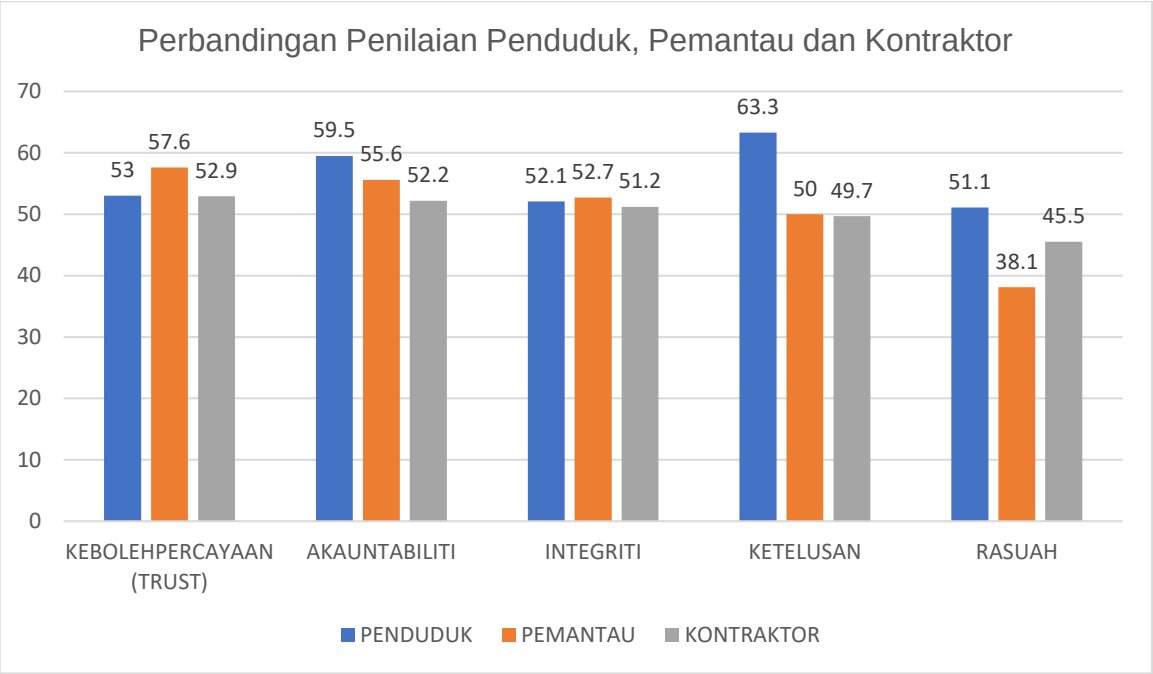
- Ukuran Integriti MPK – Perbandingan Penilaian Penduduk, Pemantau dan Kontraktor



- Secara keseluruhan, penilaian integriti MPK oleh pemantau (52.7) adalah tinggi berbanding penilaian oleh penduduk (52.1) dan kontraktor (51.2). Di kalangan elemen-elemen integriti, penilaian pemantau di antara 29.0 dapat diperhatikan (kecekapan) dan 55.6 (akauntabiliti). Ini bererti bahawa dalam persepsi para pemantau, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana.
- Dalam kalangan penduduk, dapat diperhatikan penilaian elemen-elemen integriti di antara 51.5 (kecekapan) dan 59.5 (akauntabiliti). Dalam persepsi penduduk, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana tinggi dengan kecekapan dan etika (54.2) yang sederhana. Sementara itu, dalam kalangan kontraktor penilaian elemen-elemen integriti di antara 33.7 (kecekapan) dan 68.0 (etika).

KEBOLEHPERCAYAAN

- Ukuran Kebolehpercayaan MPK – Perbandingan Penilaian Penduduk, Pemantau dan Kontraktor



- Secara keseluruhan, penilaian kebolehpercayaan MPK oleh kontraktor (52.9) adalah lebih rendah berbanding penilaian oleh penduduk (53.0) dan pemantau (57.6). Di kalangan elemen-elemen kebolehpercayaan, penilaian pemantau adalah di antara 52.7 (integriti) dan 50.0 (ketelusan). Ini bererti dalam persepsi pemantau, perkhidmatan MPK mempunyai ketelusan dan akauntabiliti yang sederhana.
- Dalam kalangan penduduk, dapat diperhatikan penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan adalah di antara 52.1 (integriti) dan 63.3 (ketelusan). Dalam persepsi penduduk, perkhidmatan MPK mempunyai kebolehpercayaan yang sederhana dengan integriti dan ketelusan yang sederhana. Sementara itu, di kalangan kontraktor penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan bernilai di antara 49.7 (ketelusan) dan 52.2 (akauntabiliti).

3.2 FAEDAH SAMPINGAN (LUAR JANGKA)

Secara kualitatif kejayaan PIBK juga dapat dikesan melalui pemerhatian ke atas komuniti dah kakitangan dari segi:

- Penglibatan dan kerjasama kakitangan dan komuniti dalam projek PIBK.
- Pendedahan kepada maklumat yang tersebar di dalam proses pelaksanaan PIBK.
- Keaktifan komuniti di dalam membantu MPK meningkatkan mutu perkhidmatan asas melalui penghantaran maklumat berkaitan perkhidmatan (foto dan video).

- Sikap dan tindakan positif di kalangan kakitangan dan komuniti di dalam hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan PIBK.

IMPAK

3.3 PENILAIAN IMPAK DAN PEMBUKTIAN

Projek PIBK ini memberi impak dari segi ketirisan kewangan dapat dielakkan dengan kiraan nilaian 1 Notice to Correct (NTC) = RM100

Jumlah pemotongan NTC Ogos 2020 hingga Jun 2021: 255 x 100 = RM 25,500

LAPORAN PENGELUARAN NTC BAGI KERJA-KERJA PEMBERSIHAN AWAM OGOS 2020 SEHINGGA JUN 2021

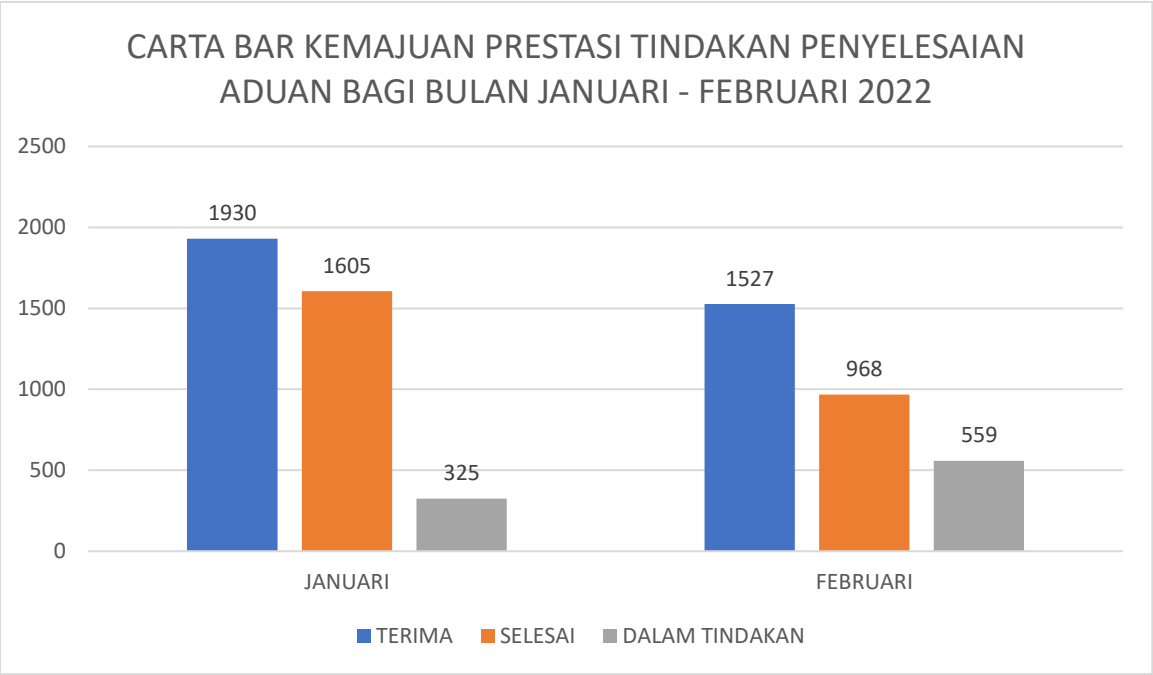
PK	KAWASAN	TAHUN											JUMLAH
		2020					2021						
		OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
PK 13	Pekan Rantau Panjang, Tmn Kembara, Tmn Seri Rantau, Tmn Mewah, Tmn Sri Mutiara, Tmn Baiduri, Tmn Kelana, Tmn Telok Kapas	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	0	22
PK 42	Tmn Seri Indah, Jalan Dato Yusuf Shahbudin, Dato Dagang 1 - 20 & Jalan Hamid 1 – 17	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26
PK 43	Tmn Sejahtera, Jalan Temenggung, Tmn Sentosa (Laksamana & Hulubalang)	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	45
PK 44	Taman Sentosa	2	3	0	0	0	3	1	0	0	0	0	9
PK 45	Tmn Sentosa (Dagang 21-52) & (Dato Abdul Hamid 16-65)	6	3	2	2	5	1	3	10	6	6	4	48
PK 46	Bandar Puteri, Jalan Kerongsang 1-3, Lorong Gelang 8A-8G	2	3	4	6	5	4	2	3	3	2	3	37
PK 57	Jalan Sungai Keramat Kwsn Kedai, Iks & Kilang Di Jalan Sg Keramat, Jalan Batu 6,8,11,20, Jln Batu Enam 50/Ku6, Persiaran Sg Keramat Serta Kwsn Perniagaan Dan Perumahan (Jln Sg Keramat 41 - 47)	1	6	4	6	2	1	2	0	0	1	0	23
PK 58	Taman Klang Utama (Jalan Sungai Keramat, Lebuh Sri Pekan & Lebuh Sungai Puloh)	3	3	1	4	1	0	1	3	2	2	2	22
PK 59	Taman Cempakasari, Taman Cempakasari 2, Taman Cempakasari 3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	16

LAPORAN PENGELUARAN NTC BAGI KERJA-KERJA KUTIPAN SISA PEPEJAL OGOS 2020 SEHINGGA JUN 2021

ZON	KAWASAN	TAHUN											JUMLAH
		2020					2021						
		OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
ZON 2	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Taman Klang Utama (Jalan Sungai Keramat, Jalan Sungai Puluh, Jalan Cempakasari), Dan Kawasan Sekitar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ZON 5	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Taman Kembara, Taman Mewah, Taman Baiduri (Jalan Genting, Jalan Sungai Nibong, Jalan Sungai Bilah, Jalan Sungai Daun, Jalan Keretapi Lama, Jalan Sungai Saim, Jalan Murni, Jalan Wan Hassan), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ZON 11	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Taman Teluk Kapas, Taman Hijrah, Kampung Rantau Panjang, Taman Seri Rantau, Kg Rantau Panjang Dalam, Taman Hijrah 2, Kg Tanjung Syawal, Kg Sungai Pinang Dalam, Taman Sungai Agas, Taman Indah, Taman Sungai Putus, Taman Mewah Jaya, Kg Batu Belah, Taman Istimewa, Taman Jasa, Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 40	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Dato Yusuf Shabudin, Jalan Bendahara), Taman Seri Indah 1, Dan Kawasan Sekitar	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ZON 41	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Hulubalang, Jalan Laksamana, Jalan Temenggung), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 42	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Dato Dagang, Jalan Dato Abdul Hamid 18-50), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ZON 43	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Bandar Puteri, Kampung Setia Baru, Bandar Putera (Jalan Kebun Nenas, Jalan Seri Gambut), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 45	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Dato Dagang 1-20, Jalan Dato Abdul Hamid 1-16, Jalan Resak 1-4), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 64	Kerja-Kerja Kutipan Sisa Domestik Menggunakan Roro Di Sepanjang Jalan Kapar Dari Bandar Klang Sehingga Persimpangan Jalan Kuala Selangor	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ZON 65	Kerja-Kerja Kutipan Sisa Domestik Menggunakan Roro Di Sepanjang Jalan Kebun Nenas Sehingga Jalan Raja Nong, Klang, Selangor	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ZON 66	Kerja-Kerja Kutipan Sisa Domestik Menggunakan Roro Di Sepanjang Jalan Sg. Jati Sehingga Jalan Tun Razak, Klang, Selangor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.4 FAEDAH SAMPINGAN (LUAR JANGKA)

- Secara keseluruhan, terdapat penurunan penerimaan aduan sebanyak 10% berdasarkan penerimaan aduan di sistem I-Responz sehingga Februari 2022 serta tiada rekod aduan berulang yang direkodkan dalam sistem I-Responz. Manakala, aduan khidmat asas seperti kutipan sampah, pembersihan longkang dan pemotongan rumput menurun sebanyak 10%.
- Dapat melahirkan komuniti yang lebih prihatin dan lebih aktif dalam menjaga kebersihan kawasan dan melaksanakan pemantauan yang lebih berkesan. Malahan, secara tidak langsung program ini telah mewujudkan satu tanggungjawab sosial di kalangan komuniti.
- Peruntukan Majlis dapat digunakan dengan lebih baik dalam perkhidmatan asas dan melahirkan warga kerja Majlis yang berkualiti dan berintegriti.
- Prestasi semasa Tindakan penyelesaian aduan bagi tahun 2022 adalah seperti berikut:



BAB 4: POTENSI PENGEMBANGAN PROJEK

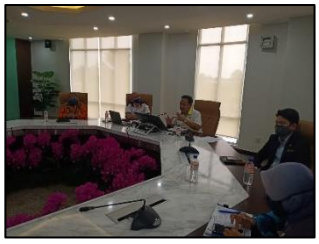
4.0 POTENSI PENGEMBANGAN PROJEK

4.1 TAHAP KETERSEDIAAN TEKNOLOGI/ SISTEM/ PROSES

- Pengukuran pembuktian dan maklumat *evidence base* dengan menggunakan dashboard untuk memantau aduan secara *real time* di dalam sistem aduan I-Responz 3.0 (rujuk **lampiran 10).**
- Projek PIBK mendapat kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Selangor (MMKN) ke 38 tahun 2021 di mana MMKN bersetuju agar semua PBT melaksanakan program yang sama di kawasan pentadbiran masing-masing dengan menjadikan program PIBK di kawasama MPK sebagai rujukan. **(rujuk lampiran 9).**
- Program PIBK ini akan menjadi rujukan kepada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang lain untuk melaksanakan program yang sama di kawasan pentadbiran masing – masing.

4.2 TAHAP REPLIKASI ATAU PENGKOMERSIALAN

- Sebuah buku PIBK telah diterbitkan sebagai panduan dan rujukan kepada PBT lain dan orang awam. Buku PIBK ini juga sebagai panduan agensi-agensi lain dan PBT lain untuk meningkatkan tahap nilai integriti komuniti dan membantu menyelesaikan aduan awam dengan lebih efisien.
- Program PIBK ini akan dilaksanakan di kawasan pentadbiran MPK yang lain mengikut zon.
- Pihak Majlis telah menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) dan bekerjasama dengan pihak Universiti Selangor (UNISEL) bagi program penyelidikan dan aktiviti pemetaan komuniti berimpak tinggi dengan fokus kepada bidang sosial komuniti yang meliputi Program PIBK **(lampiran 11).**



مجليس ڤربندارن كلڠ
MAJLIS PERBANDARAN KLANG
BANGUNAN SULTAN ALAM SHAH, JALAN PERBANDARAN
41675 KLANG BANDAR DIRAJA, SELANGOR DARUL EHSAN.
TEL : 03-3375 5555 FAX : 03-3372 0344
TALIAN BEBAS TOL : 1-800-88-23826
LAMAN WEB : www.mpklang.gov.my
E-MEL : aduanmpk@mpklang.gov.my

Caw. Jalan Tengku Kelana :
03-3375 8088 (Undang-Undang)
03-3375 8013 (Bhg. Ukur Bahan)
03-3375 8039 (Bhg. Letak Kereta)

Caw. Jalan Tepi Sungai :
03-3372 6222 (Bengkel)
03-3372 4820 (Perkhidmatan Persekitaran)
03-3374 8845 (Penguatkuasa)

Caw. Jalan Raya Barat :
03-3375 7850 (Perancang Bandar)
03-3375 7830 (Bangunan)
03-3375 7873 (OSC)
03-3375 7871 (Taman & Rekreasi)
03-3375 7927 (COB)
03-3375 7922 (Audit Dalam)

Surat Kami : MPK 100-13/5/1
Surat Tuan :
Tarikh : 5 Mei 2021

MPK Care

" KEJUJURAN DAN KETEKUNAN "

Norfiza binti Mahfiz
Pengarah Komunikasi Korporat

Norhasyimah binti Tamziz
Pengarah Teknologi Maklumat

Siti Samiha binti Samion
Ketua Unit Integriti

Puan,

PERSETUJUAN MENUBUHKAN KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa, saya tiada halangan dengan cadangan daripada pihak puan bagi menubuhkan kumpulan KIK dan bekerjasama dalam menghasilkan projek inovasi untuk Majlis Perbandaran Klang bertajuk Pembangunan Perkhidmatan Awam Berkualiti dan Berintegriti Bersama Komuniti Daerah Klang.

3. Saya juga mengalu – alukan usaha dari pihak puan untuk bekerjasama dengan Persatuan Penduduk serta pihak KDEB Waste Management dalam menjayakan program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) ini.

Kerjasama daripada pihak puan dalam perkara ini amat dihargai dan diucapkan ribuan terima kasih.

Sekian.

"SELANGOR MAJU BERSAMA"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(DR. AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN A.M.P., P.C.M.)
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang

KAMI MENGUTAMAKAN KUALITI

International CI Certification Registrar ISO 9001:2015 Cert No: CICMQ153
STANDARDS MALAYSIA ISO/IEC 17021 : 2011 OS 18001:2007 CB 13
SOCOTEC CERTIFICATION INTERNATIONAL ISO 9001 Cert No: CI/12816
UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 0063
ISMS CERTIFIED TO ISO/IEC 27001:2013 CERT NO: AR 5402
HELPING OTHERS TO HELP THE ENVIRONMENT

مجليس ڤربندارن كلغ
MAJLIS PERBANDARAN KLANG
BANGUNAN SULTAN ALAM SHAH, JALAN PERBANDARAN
41675 KLANG BANDAR DIRAJA, SELANGOR DARUL EHSAN.
TEL : 03-3375 5555 FAX : 03-3372 0344
TALIAN BEBAS TOL : 1-800-88-23826
LAMAN WEB : www.mpklang.gov.my
E-MEL : aduanmpk@mpklang.gov.my

Caw. Jalan Tengku Kelana :
03-3375 8088 (Undang-Undang)
03-3375 8013 (Bhg. Ukur Bahan)
03-3375 8039 (Bhg. Letak Kereta)

Caw. Jalan Tepi Sungai :
03-3372 6222 (Bengkel)
03-3372 4820 (Perkhidmatan Persekitaran)
03-3374 8845 (Penguatkuasa)

Caw. Jalan Raya Barat :
03-3375 7850 (Perancang Bandar)
03-3375 7830 (Bangunan)
03-3375 7873 (OSC)
03-3375 7871 (Taman & Rekreasi)
03-3375 7927 (COB)
03-3375 7922 (Audit Dalam)

Surat Kami : MPK 100-13/5/1
Surat Tuan :
Tarikh : 10 Mei 2021

MPK Care

" KEJUJURAN DAN KETEKUNAN "

SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN

Tuan/ Puan,

PELANTIKAN SEBAGAI AHLI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa, tuan/ puan telah dilantik sebagai ahli kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Majlis Perbandaran Klang bagi tahun 2021 untuk projek Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) Majlis Perbandaran Klang.

3. Saya mengucapkan selamat maju jaya serta mengharapkan agar tuan/ puan dapat melaksanakan tanggungjawab ini dengan cemerlang. Semoga projek ini memperolehi kejayaan serta dapat memberi manfaat kepada pihak Majlis dan masyarakat.

Sekian, terima kasih.

"SELANGOR MAJU BERSAMA"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(DR. AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN A.M.P., P.C.M.)
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang

PELANTIKAN SEBAGAI AHLI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022

SENARAI NAMA:

BIL.	NAMA	JAWATAN	JABATAN
1.	Norfiza binti Mahfiz	Pengarah	Komunikasi Korporat
2.	Muhammad Aminudin bin Ahmad	Pegawai Khidmat Pelanggan (N19)	
3.	Nur Sabrina binti Azizul	Pembantu Tadbir (N19)	
4.	Muhammad Hafizy bin Dzulkifli		
5.	Nor Hasyimah binti Tamziz	Pengarah	Teknologi Maklumat
6.	Shahril Ezri bin Abu Talib	Pegawai Teknologi Maklumat (F44)	
7.	Ana Roziana binti Razali	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat (FA29)	
8.	Siti Samiha binti Samion	Ketua Unit	Integriti
9.	Muhammad Syazwan bin Masduki	Penolong Pegawai Tadbir (N29)	
10.	Atok bin Abd Rohman	Pembantu Tadbir (N19)	

مجليس ڤربندارن كلڠ
MAJLIS PERBANDARAN KLANG
BANGUNAN SULTAN ALAM SHAH, JALAN PERBANDARAN
41675 KLANG BANDAR DIRAJA, SELANGOR DARUL EHSAN.
TEL : 03-3375 5555 FAX : 03-3372 0344
TALIAN BEBAS TOL : 1-800-88-23826
LAMAN WEB : www.mpklang.gov.my
E-MEL : aduanmpk@mpklang.gov.my

Caw. Jalan Tengku Kelana :
03-3375 8088 (Undang-Undang)
03-3375 8013 (Bhg. Ukur Bahan)
03-3375 8039 (Bhg. Letak Kereta)

Caw. Jalan Tepi Sungai :
03-3372 6222 (Bengkel)
03-3372 4820 (Perkhidmatan Persekitaran)
03-3374 8845 (Penguatkuasa)

Caw. Jalan Raya Barat :
03-3375 7850 (Perancang Bandar)
03-3375 7830 (Bangunan)
03-3375 7873 (OSC)
03-3375 7871 (Taman & Rekreasi)
03-3375 7927 (COB)
03-3375 7922 (Audit Dalam)

Surat Kami : MPK 100-13/5/1
Surat Tuan :
Tarikh : 10 Mei 2021

MPK Care

" KEJUJURAN DAN KETEKUNAN "

Anita binti Md Idris
Pasukan Pemantau Taman Hulubalang

Puan,

JEMPUTAN MENYERTAI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa, puan selaku ahli pasukan pemantau Taman Hulubalang merupakan salah satu kawasan bagi projek rintis Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK).

3. Mengambil kira keberkesanan projek, saya amat berbesar hati ingin menjemput pihak puan menyertai sebagai ahli Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) bersama Unit integriti, Jabatan Komunikasi Korporat dan Jabatan Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Klang bagi mengembangkan idea – idea inovasi dengan membawakan projek PIBK.

4. Saya juga mengalu – alukan sekiranya pihak puan ingin menyumbangkan sebarang idea atau pandangan bagi membantu kumpulan sepanjang projek dijalankan.

Kerjasama daripada pihak puan dalam perkara ini amat dihargai dan diucapkan ribuan terima kasih.

Sekian.

"SELANGOR MAJU BERSAMA"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(DR. AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN A.M.P., P.C.M.)
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang

مجليس ڤربندارن كلڠ
MAJLIS PERBANDARAN KLANG
BANGUNAN SULTAN ALAM SHAH, JALAN PERBANDARAN
41675 KLANG BANDAR DIRAJA, SELANGOR DARUL EHSAN.
TEL : 03-3375 5555 FAX : 03-3372 0344
TALIAN BEBAS TOL : 1-800-88-23826
LAMAN WEB : www.mpklang.gov.my
E-MEL : aduanmpk@mpklang.gov.my

Caw. Jalan Tengku Kelana :
03-3375 8088 (Undang-Undang)
03-3375 8013 (Bhg. Ukur Bahan)
03-3375 8039 (Bhg. Letak Kereta)

Caw. Jalan Tepi Sungai :
03-3372 6222 (Bengkel)
03-3372 4820 (Perkhidmatan Persekitaran)
03-3374 8845 (Penguatkuasa)

Caw. Jalan Raya Barat :
03-3375 7850 (Perancang Bandar)
03-3375 7830 (Bangunan)
03-3375 7873 (OSC)
03-3375 7871 (Taman & Rekreasi)
03-3375 7927 (COB)
03-3375 7922 (Audit Dalam)

Surat Kami : MPK 100-13/5/1
Surat Tuan :
Tarikh : 10 Mei 2021

MPK Care

" KEJUJURAN DAN KETEKUNAN "

M.Mathuraiveeran A/L Marimuttu
Pusat Khidmat Ahli Majlis Zon N43C
No. 5B, Jalan Sungai Nibong 14/KU4,
Rantau Panjang, 42100 Klang,
SELANGOR DARUL EHSAN

Tuan,

JEMPUTAN MENYERTAI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa, tuan selaku Ahli Majlis kepada kawasan Zon N43C (Dun Sementa) merupakan salah satu kawasan bagi projek rintis Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK).

3. Mengambil kira keberkesanan projek, saya amat berbesar hati ingin menjemput pihak tuan menyertai sebagai ahli Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) bersama Unit integriti, Jabatan Komunikasi Korporat dan Jabatan Teknologi Maklumat bagi mengembangkan idea – idea inovasi dengan membawakan projek PIBK.

4. Saya juga mengalu – alukan sekiranya pihak tuan ingin menyumbangkan sebarang idea atau pandangan bagi membantu kumpulan sepanjang projek dijalankan.

Kerjasama daripada pihak tuan dalam perkara ini amat dihargai dan diucapkan ribuan terima kasih.

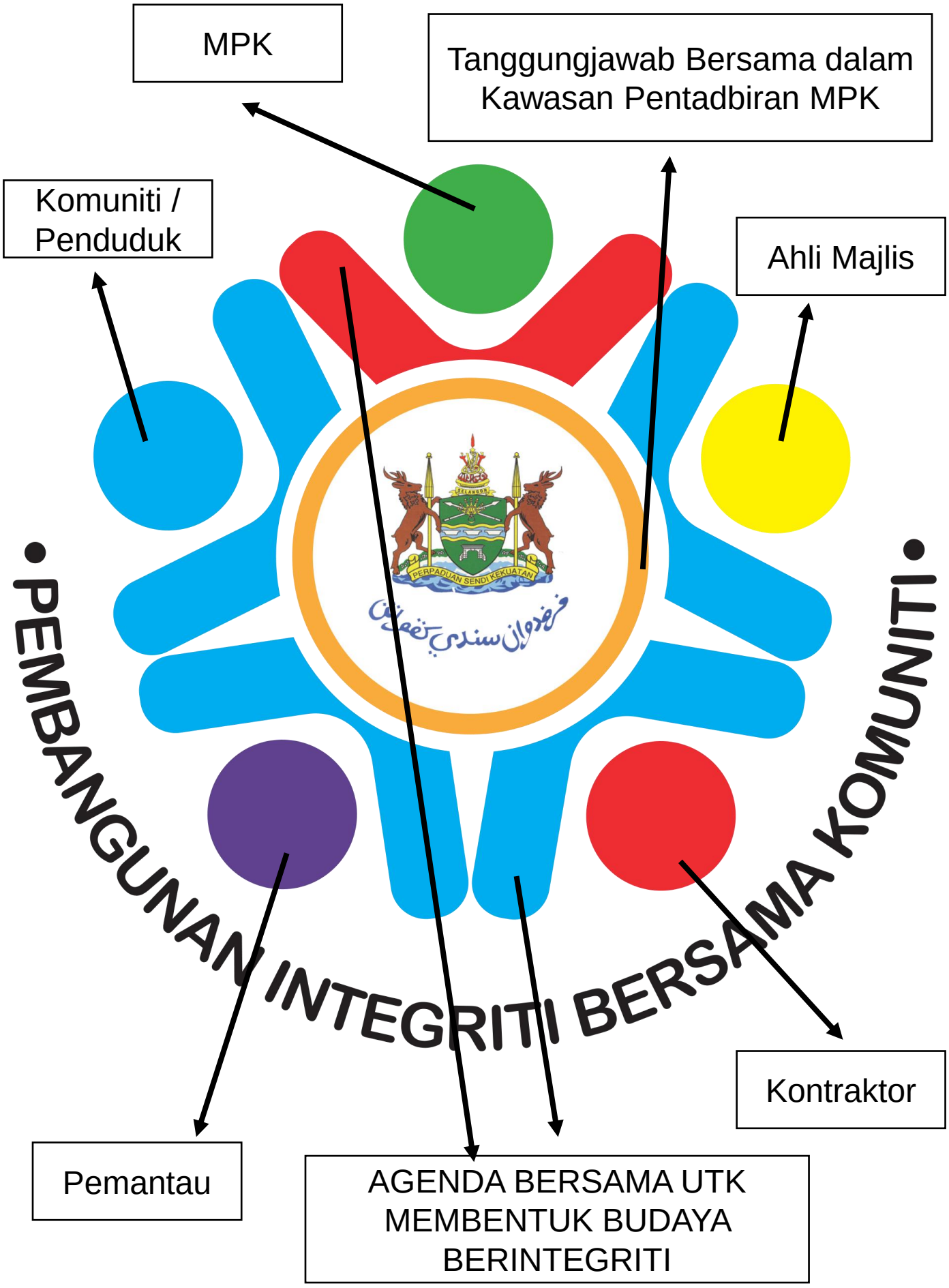
Sekian.

"SELANGOR MAJU BERSAMA"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(DR. AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN A.M.P., P.C.M.)
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang

KAMI MENGUTAMAKAN KUALITI


MPK
Tanggungjawab Bersama dalam Kawasan Pentadbiran MPK
Komuniti / Penduduk
Ahli Majlis
PERPADUAN SENDI KEKUATAN
• PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI •
Kontraktor
Pemantau
AGENDA BERSAMA UTK MEMBENTUK BUDAYA BERINTEGRITI

LAMPIRAN 3

JADUAL 1: KADAR PENYELESAIAN ADUAN PENDUDUK SECARA KESELURUHAN SEBELUM PROGRAM PIBK BERMULA

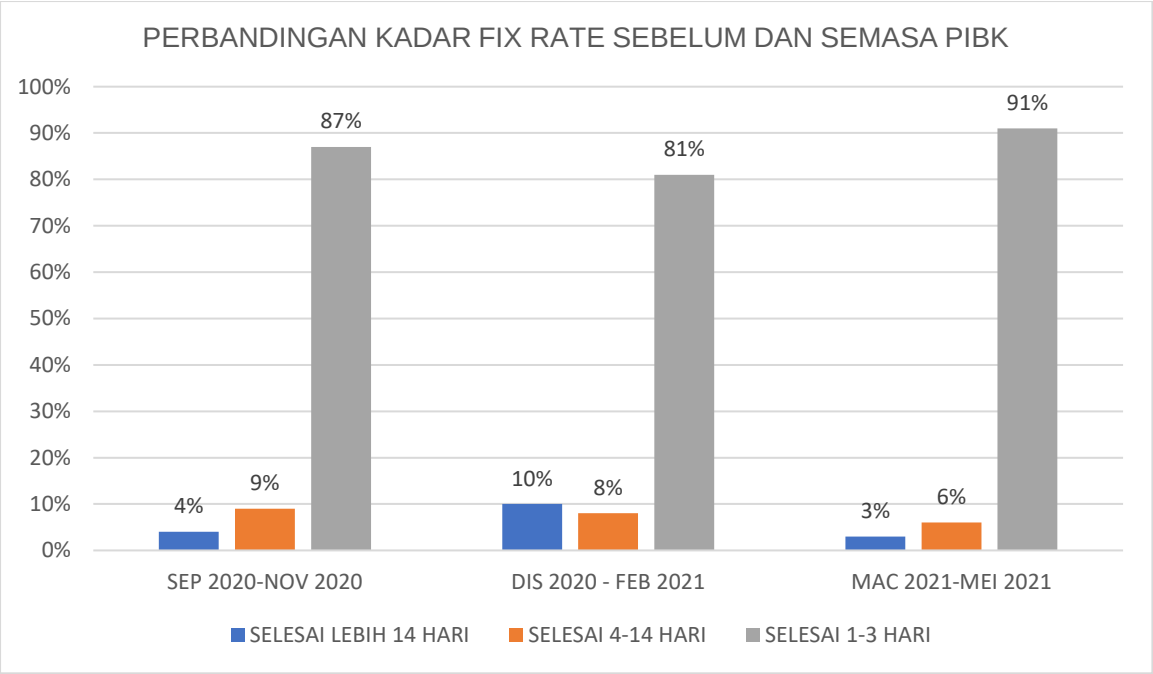
BULAN	JUMLAH ADUAN	TAHAP KERUMITAN		
		MUDAH (1-3 HARI)	SEDERHANA (4-14 HARI)	KOMPLEKS (LEBIH 14 HARI)
September 2020	22	20	2	-
Oktober 2020	20	18	1	1
November 2020	35	29	4	2
JUMLAH	77	67	7	3
FIX-RATE	(100%)	(87.0)	(9.1%)	(3.9%)

JADUAL 2: KADAR PENYELESAIAN ADUAN PENDUDUK DAN KADAR *FIX RATE* SECARA KESELURUHAN

BULAN	JUMLAH ADUAN	TAHAP KERUMITAN		
		MUDAH (1-3 HARI)	SEDERHANA (4-14 HARI)	KOMPLEKS (LEBIH 14 HARI)
Disember 2020	29	29 (100%)	-	-
Januari 2021	28	17 (58.3%)	5 (16.7%)	6 (25%)
Februari 2021	2	2 (100%)	-	-
Mac 2021	23	22 (94.5%)	1 (5.5%)	-
April 2021	7	5 (75%)	1 (25%)	1
Mei 2021	5	5 (100%)	-	-
JUMLAH	94	80	7	7
FIX-RATE	(100%)	(85.10%)	(7.45%)	(7.45)

LAMPIRAN 3

GRAF 1: PERBANDINGAN KADAR *FIX RATE* SEBELUM DAN SEMASA PIBK



LAMPIRAN 4

LAPORAN PENGELUARAN NTC BAGI KERJA-KERJA KUTIPAN SISA PEPEJAL OGOS 2020 SEHINGGA JUN 2021

ZON	KAWASAN	TAHUN											JUMLAH
		2020					2021						
		OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
ZON 2	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Taman Klang Utama (Jalan Sungai Keramat, Jalan Sungai Puluh, Jalan Cempakasari), Dan Kawasan Sekitar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ZON 5	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Taman Kembara, Taman Mewah, Taman Baiduri (Jalan Genting, Jalan Sungai Nibong, Jalan Sungai Bilah, Jalan Sungai Daun, Jalan Keretapi Lama, Jalan Sungai Saim, Jalan Murni, Jalan Wan Hassan), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ZON 11	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Taman Teluk Kapas, Taman Hijrah, Kampung Rantau Panjang, Taman Seri Rantau, Kg Rantau Panjang Dalam, Taman Hijrah 2, Kg Tanjung Syawal, Kg Sungai Pinang Dalam, Taman Sungai Agas, Taman Indah, Taman Sungai Putus, Taman Mewah Jaya, Kg Batu Belah, Taman Istimewa, Taman Jasa, Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 40	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Dato Yusuf Shabudin, Jalan Bendahara), Taman Seri Indah 1, Dan Kawasan Sekitar	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ZON 41	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Hulubalang, Jalan Laksamana, Jalan Temenggung), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 42	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Dato Dagang, Jalan Dato Abdul Hamid 18-50), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ZON 43	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Kawasan Bandar Puteri, Kampung Setia Baru, Bandar Putera (Jalan Kebun Nenas, Jalan Seri Gambut), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 45	Kerja-Kerja Kutipan Sampah Di Sebahagian Taman Sentosa (Jalan Dato Dagang 1-20, Jalan Dato Abdul Hamid 1-16, Jalan Resak 1-4), Dan Kawasan Sekitar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZON 64	Kerja-Kerja Kutipan Sisa Domestik Menggunakan Roro Di Sepanjang Jalan Kapar Dari Bandar Klang Sehingga Persimpangan Jalan Kuala Selangor	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ZON 65	Kerja-Kerja Kutipan Sisa Domestik Menggunakan Roro Di Sepanjang Jalan Kebun Nenas Sehingga Jalan Raja Nong, Klang, Selangor	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ZON 66	Kerja-Kerja Kutipan Sisa Domestik Menggunakan Roro Di Sepanjang Jalan Sg. Jati Sehingga Jalan Tun Razak, Klang, Selangor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

LAMPIRAN 4

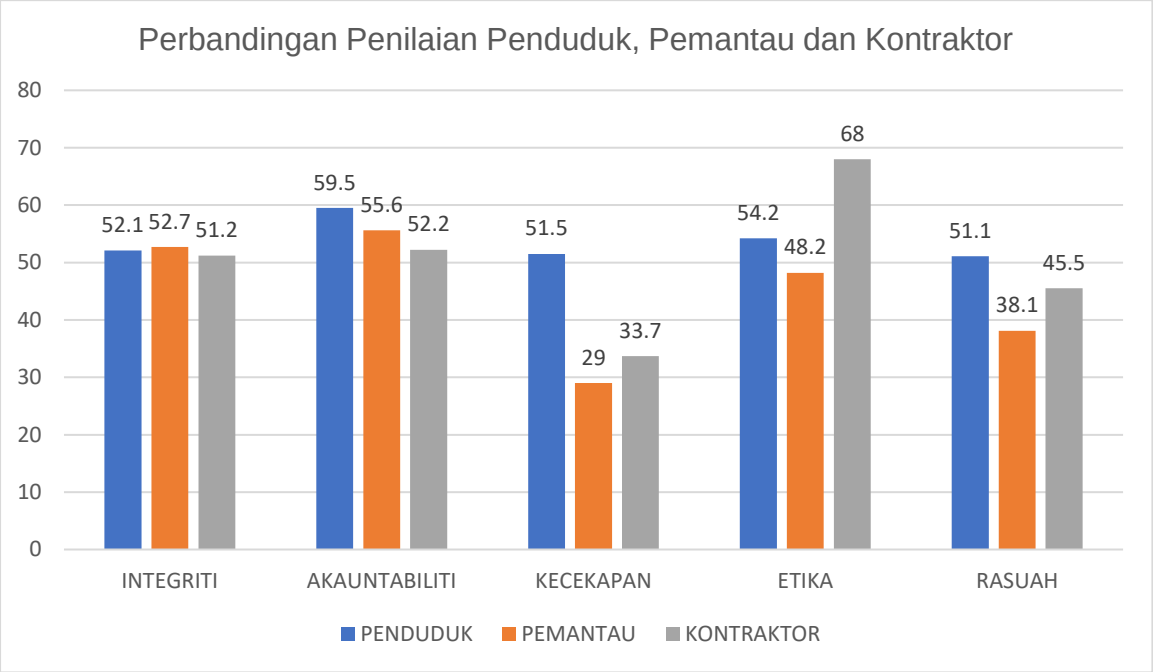
LAPORAN PENGELUARAN NTC BAGI KERJA-KERJA PEMBERSIHAN AWAM OGOS 2020 SEHINGGA JUN 2021

PK	KAWASAN	TAHUN											JUMLAH
		2020					2021						
		OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
PK 13	Pekan Rantau Panjang, Tmn Kembara, Tmn Seri Rantau, Tmn Mewah, Tmn Sri Mutiara, Tmn Baiduri, Tmn Kelana, Tmn Telok Kapas	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	0	22
PK 42	Tmn Seri Indah, Jalan Dato Yusuf Shahbudin, Dato Dagang 1 - 20 & Jalan Hamid 1 – 17	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26
PK 43	Tmn Sejahtera, Jalan Temenggung, Tmn Sentosa (Laksamana & Hulubalang)	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	45
PK 44	Taman Sentosa	2	3	0	0	0	3	1	0	0	0	0	9
PK 45	Tmn Sentosa (Dagang 21-52) & (Dato Abdul Hamid 16-65)	6	3	2	2	5	1	3	10	6	6	4	48
PK 46	Bandar Puteri, Jalan Kerongsang 1-3, Lorong Gelang 8A-8G	2	3	4	6	5	4	2	3	3	2	3	37
PK 57	Jalan Sungai Keramat Kwsn Kedai, Iks & Kilang Di Jalan Sg Keramat, Jalan Batu 6,8,11,20, Jln Batu Enam 50/Ku6, Persiaran Sg Keramat Serta Kwsn Perniagaan Dan Perumahan (Jln Sg Keramat 41 - 47)	1	6	4	6	2	1	2	0	0	1	0	23
PK 58	Taman Klang Utama (Jalan Sungai Keramat, Lebuh Sri Pekan & Lebuh Sungai Puloh)	3	3	1	4	1	0	1	3	2	2	2	22
PK 59	Taman Cempakasari, Taman Cempakasari 2, Taman Cempakasari 3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	16

LAMPIRAN 5

LAPORAN KAJI SELIDIK PIBK

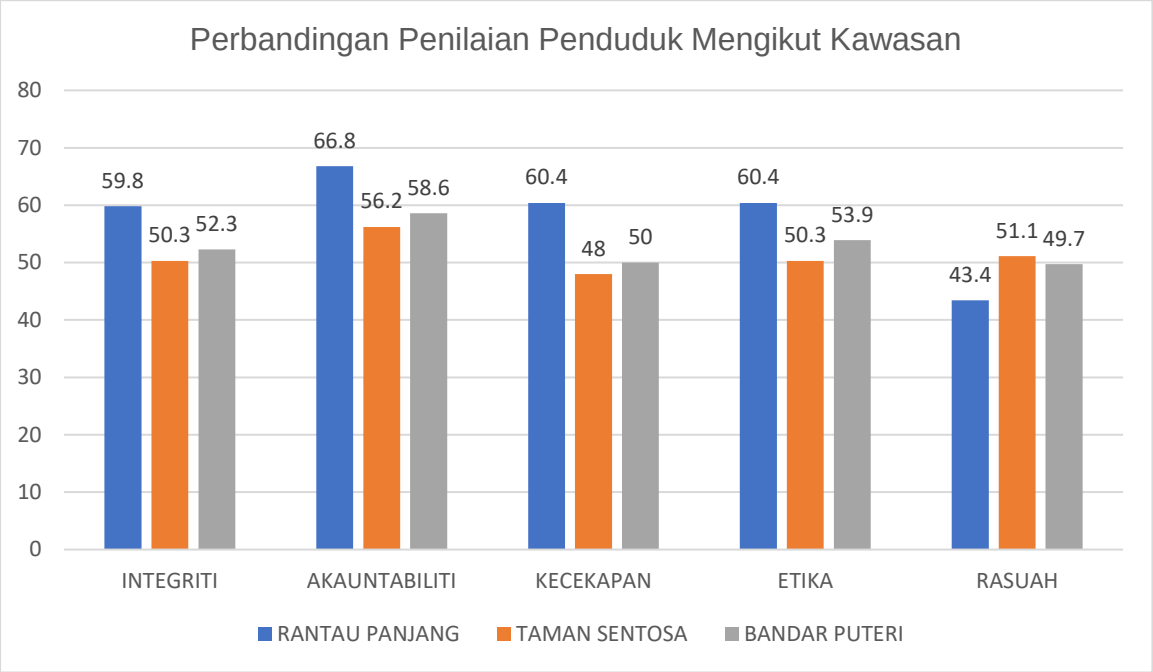
Integriti MPK – Perbandingan Penilaian Penduduk, Pemantau dan Kontraktor



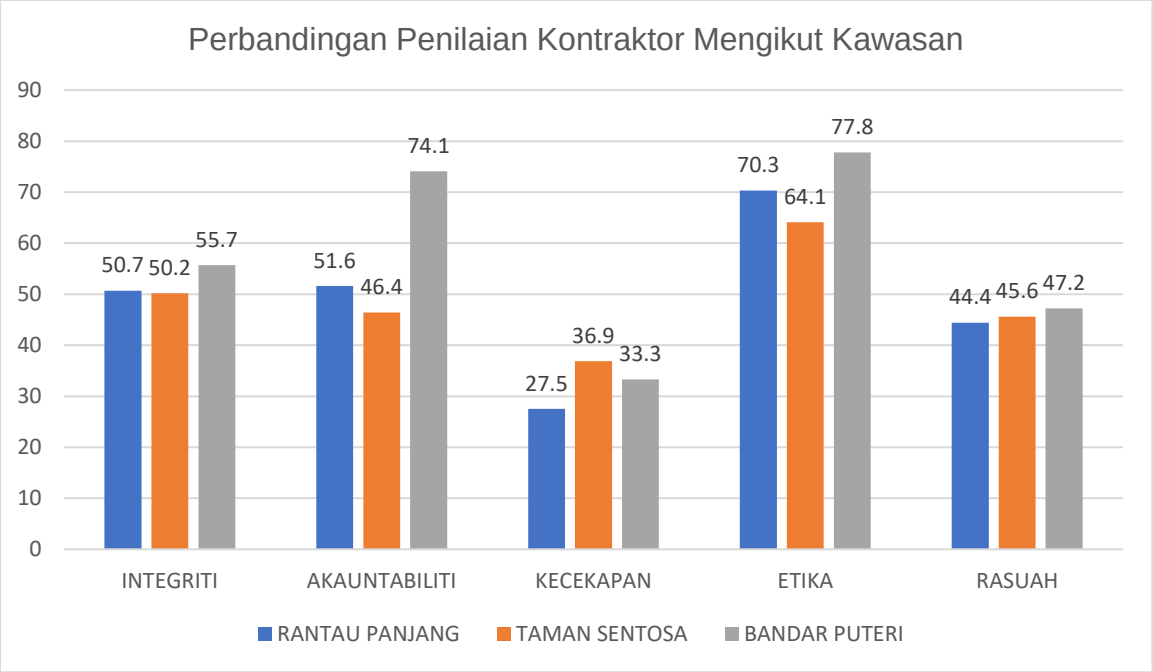
Secara keseluruhan, penilaian integriti MPK oleh pemantau (52.7) adalah tinggi berbanding penilaian oleh penduduk (52.1) dan kontraktor (51.2). Di kalangan elemen-elemen integriti, penilaian pemantau di antara 29.0 dapat diperhatikan (kecekapan) dan 55.6 (akauntabiliti). Ini bererti bahawa dalam persepsi para pemantau, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana.

Dalam kalangan penduduk, dapat diperhatikan penilaian elemen-elemen integriti di antara 51.5 (kecekapan) dan 59.5 (akauntabiliti). Dalam persepsi penduduk, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana tinggi dengan kecekapan dan etika (54.2) yang sederhana. Sementara itu, dalam kalangan kontraktor penilaian elemen-elemen integriti di antara 33.7 (kecekapan) dan 68.0 (etika).

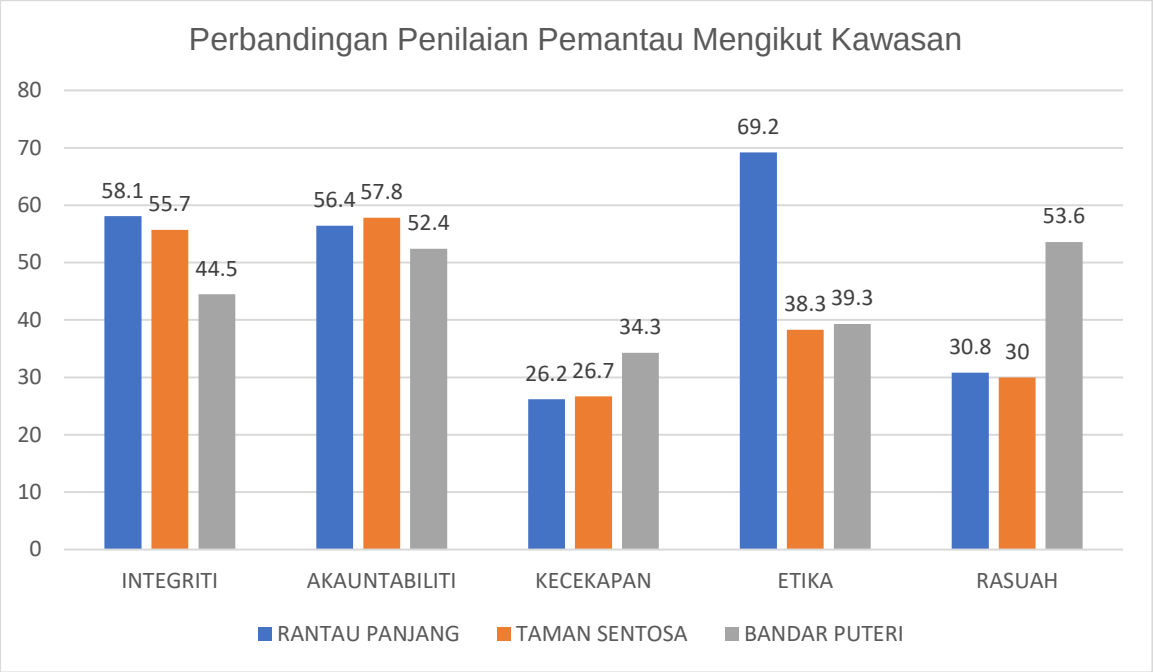
Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Penduduk Mengikut Kawasan



Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Kontraktor Mengikut Kawasan



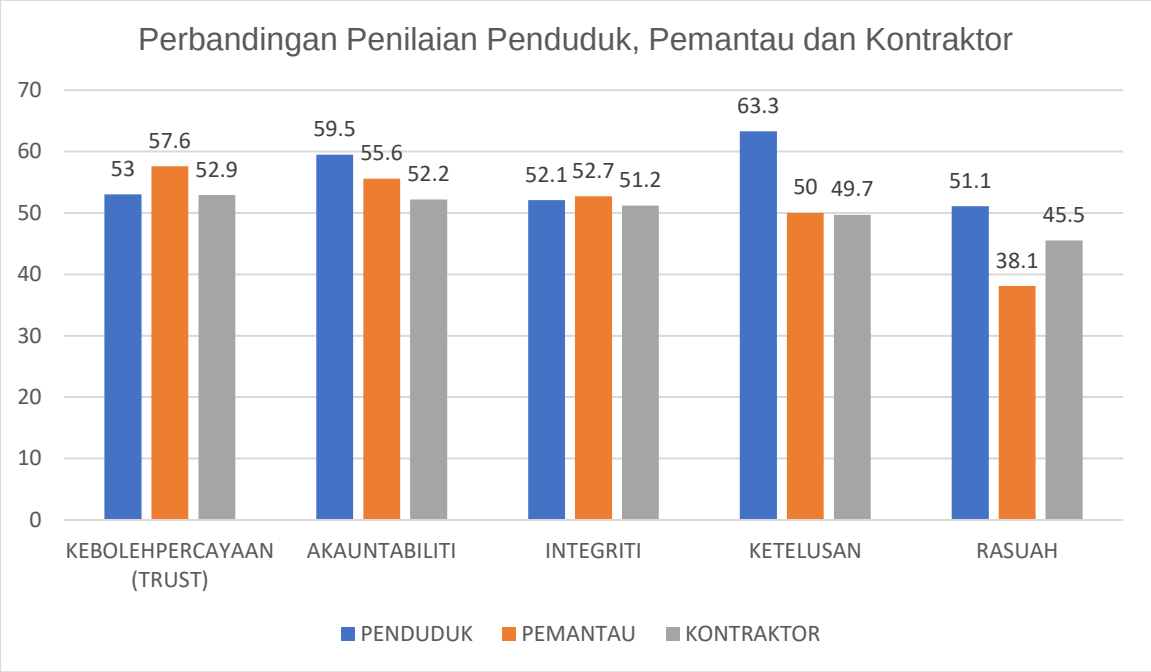
Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Pemantau Mengikut Kawasan



Dapatan kajian bagi ukuran elemen Integriti mendapati penduduk dan pemantau di kawasan luar bandar memberikan persepsi yang lebih positif berbanding kawasan bandar dan separa bandar.

Bagi kontraktor pula, dapatan kajian di kawasan bandar menunjukkan persepsi yang lebih positif (warna hijau) berbanding kawasan luar bandar dan separa bandar. Ukuran elemen Integriti di kawasan bandar mencatatkan peningkatan bagi setiap ukuran elemen kecuali bagi elemen kecekapan yang menunjukkan penurunan dari 40.0 kepada 33.3.

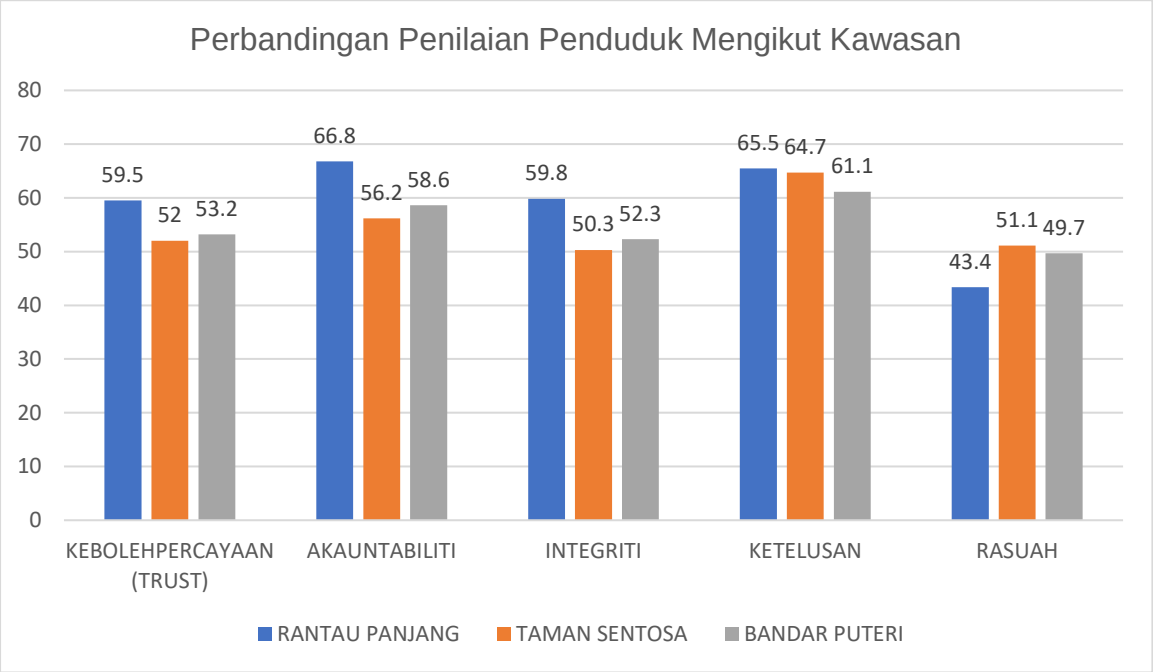
Kebolehpercayaan MPK – Perbandingan Penilaian Penduduk, Pemantau dan Kontraktor



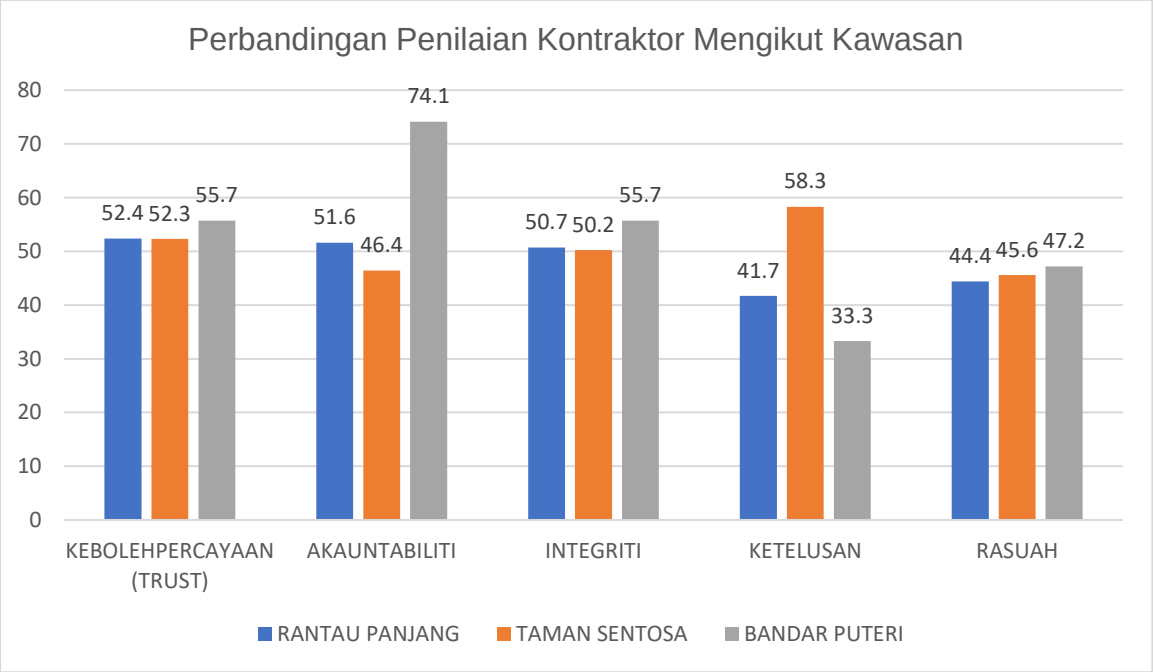
Secara keseluruhan, penilaian kebolehpercayaan MPK oleh kontraktor (52.9) adalah lebih rendah berbanding penilaian oleh penduduk (53.0) dan pemantau (57.6). Di kalangan elemen-elemen kebolehpercayaan, penilaian pemantau adalah di antara 52.7 (integriti) dan 50.0 (ketelusan). Ini bererti dalam persepsi pemantau, perkhidmatan MPK mempunyai ketelusan dan akauntabiliti yang sederhana.

Dalam kalangan penduduk, dapat diperhatikan penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan adalah di antara 52.1 (integriti) dan 63.3 (ketelusan). Dalam persepsi penduduk, perkhidmatan MPK mempunyai kebolehpercayaan yang sederhana dengan integriti dan ketelusan yang sederhana. Sementara itu, di kalangan kontraktor penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan bernilai di antara 49.7 (ketelusan) dan 52.2 (akauntabiliti).

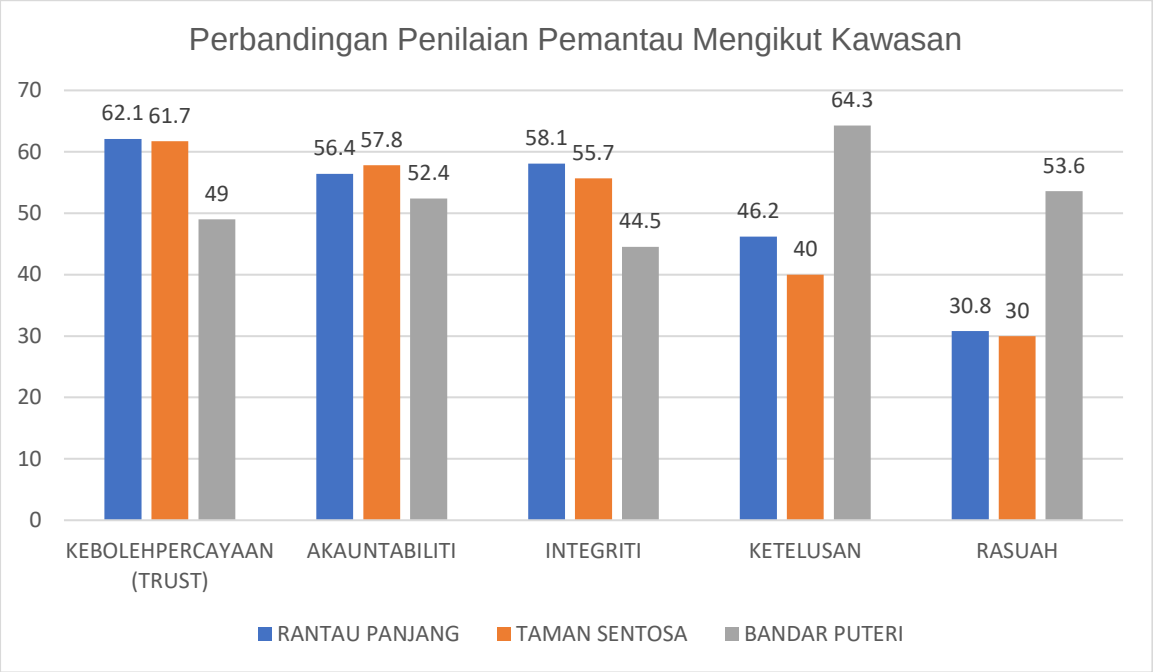
Kebolehpercayaan MPK – Perbandingan Penilaian Penduduk Mengikut Kawasan



Kebolehpercayaan MPK – Perbandingan Penilaian Kontraktor Mengikut Kawasan



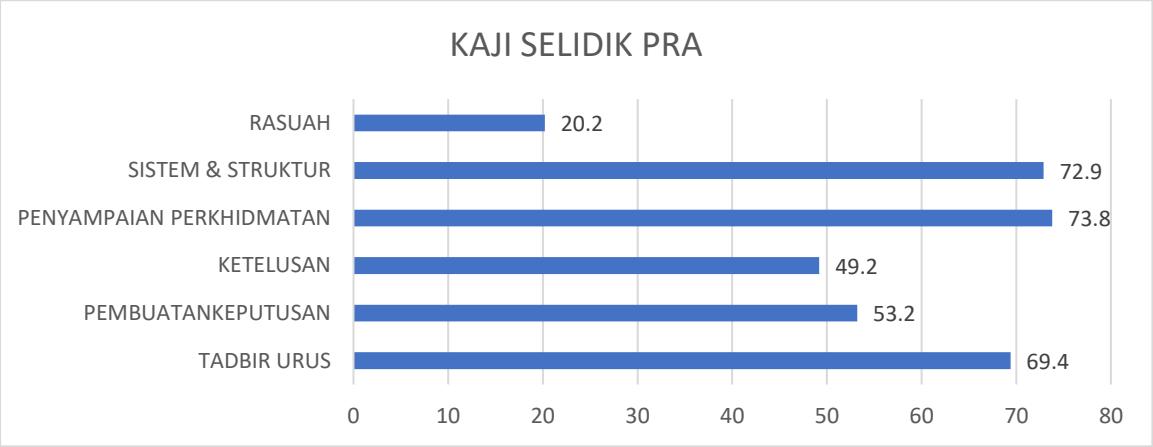
Kebolehpercayaan MPK – Perbandingan Penilaian Pemantau Mengikut Kawasan

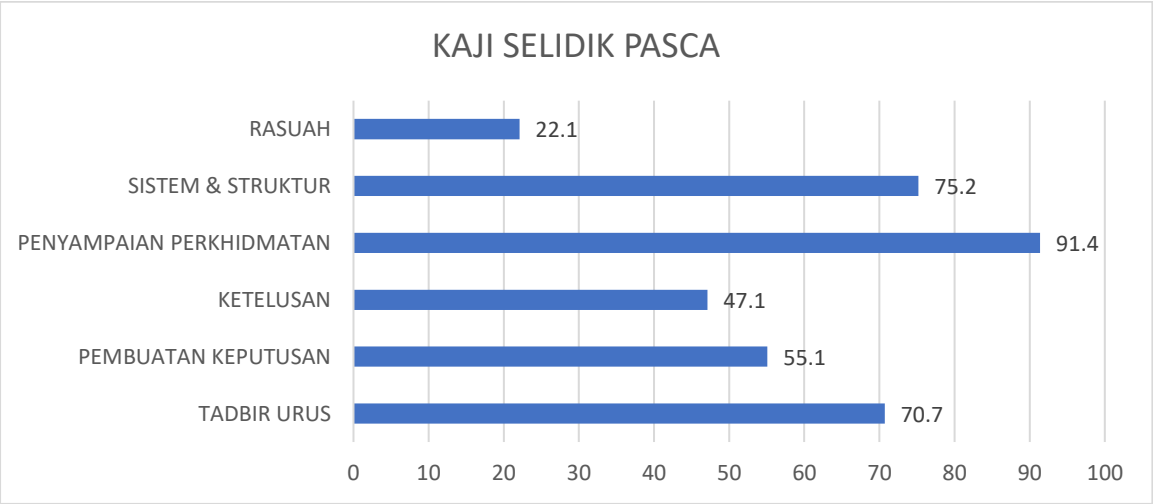


Dapatan kajian bagi ukuran elemen Kebolehpercayaan mendapati penduduk dan pemantau di luar bandar memberikan persepsi yang lebih positif berbanding kawasan bandar dan separa bandar.

Manakala bagi kontraktor, kawasan bandar mencatatkan peningkatan bagi setiap ukuran elemen berbanding di kawasan luar bandar dan separa bandar yang menunjukkan hasil ukuran yang tidak konsisten.

Tadbir Urus MPK – Nilai-nilai Tadbir Urus Beserta Elemen





Setiap elemen yang meningkat di dalam pengukuran Tadbir Urus memberi maksud yang baik kecuali bagi elemen rasuah, dimana bagi elemen rasuah peningkatan nilai memberi maksud yang kurang baik. Tahap tadbir urus MPK yang diukur melalui persepsi kakitangan mencatat nilai 70.7 (pra: 69.4). Di kalangan elemen-elemen tadbir urus, nilai yang dicatatkan berada di antara 55.1 (pembuatan keputusan; pra: 53.2) dan 91.4 (penyampaian perkhidmatan; pra: 73.8).

Ini bererti bahawa, dalam persepsi kakitangan, MPK mempunyai tahap penyampaian perkhidmatan yang tinggi dan sistem & struktur (75.2; pra: 72.9) yang sederhana tinggi. Secara keseluruhan, berlaku peningkatan dalam ukuran tadbir urus. Walaubagaimanapun, terdapat dua elemen yang perlu diberi perhatian dan penambahbaikan oleh Majlis Perbandaran Klang iaitu elemen Ketelusan dan juga elemen Rasuah.

Perbandingan Nilai-Nilai Integriti dan Elemen-Elemen – Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Penduduk

	Nilai Elemen-Elemen integriti Dalam Skala 0 - 100											
Ukuran	**RANTAU PANJANG**			**TAMAN SENTOSA**			**BANDAR PUTERI**			**KESELURUHAN**		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Integriti (I)	54.6	59.8	**+**	56.6	50.3	**-**	52.2	52.3	**+**	55.1	52.1	-
Akauntabiliti (A)	61.8	66.8	**+**	63.1	56.2	**-**	60.5	58.6	**-**	61.7	59.5	-
Kecekapan (K)	55.3	60.4	**+**	51.5	48.0	**-**	53.3	50.0	**-**	53.5	51.5	-
Etika (E)	57.5	60.4	**+**	56.3	50.3	**-**	54.5	53.9	**-**	56.4	54.2	-
Rasuah (C)	49.2	43.4	**+**	43.9	**51.1**	**-**	52.0	49.7	**+**	47.2	**51.1**	**-**

Perbandingan Nilai-Nilai Integriti dan Elemen-Elemen – Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Pemantau

	Nilai Elemen-Elemen integriti Dalam Skala 0 - 100											
Ukuran	**RANTAU PANJANG**			**TAMAN SENTOSA**			**BANDAR PUTERI**			**KESELURUHAN**		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Integriti (I)	52.5	58.1	**+**	-TK-	55.7		44.5	44.5	**+**	48.1	52.7	+
Akauntabiliti (A)	48.9	56.4	**+**	-TK-	57.8		79.5	52.4	**-**	63.1	55.6	-
Kecekapan (K)	32.0	26.2	**+**	-TK-	26.7		47.7	34.3	**-**	39.3	29.0	-
Etika (E)	46.7	69.2	**+**	-TK-	38.3		36.5	39.3	**+**	34.8	48.2	+
Rasuah (C)	36.7	30.8	**+**	-TK-	30.0		69.2	53.6	**+**	51.8	**38.1**	**+**

Hasil Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Kontraktor - Perbandingan Nilai Integriti dan Elemen-Elemen

	Nilai Elemen-Elemen integriti Dalam Skala 0 - 100											
Ukuran	**RANTAU PANJANG**			**TAMAN SENTOSA**			**BANDAR PUTERI**			**KESELURUHAN**		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Integriti (I)	51.6	50.7	-	58.7	50.2	-	46.4	55.7	**+**	53.1	51.2	-
Akauntabiliti (A)	42.6	51.6	**+**	52.1	46.4	-	66.7	74.1	**+**	49.2	52.2	+
Kecekapan (K)	36.6	27.5	-	40.0	36.9	-	40.0	33.3	-	38.2	33.7	-
Etika (E)	90.7	70.3	-	76.3	64.1	-	77.5	77.8	**+**	84.2	68.0	-
Rasuah (C)	46.6	44.4	-	34.8	45.6	-	65.4	47.2	**+**	45.7	**45.5**	**+**

Perbandingan Nilai-Nilai Kebolehpercayaan dan Elemen-Elemen – Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Penduduk

	Nilai Elemen-Elemen Kebolehpercayaan Dalam Skala 0 - 100											
Ukuran	**RANTAU PANJANG**			**TAMAN SENTOSA**			**BANDAR PUTERI**			**KESELURUHAN**		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Kebolehpercayaan (T)	54.1	59.5	**+**	57.1	52.0	**-**	51.3	53.2	**+**	54.7	53.0	-
Akauntabiliti (A)	61.8	66.8	**+**	63.1	56.2	**-**	60.5	58.6	**-**	61.7	59.5	-
Integriti (I)	54.6	59.8	**+**	56.6	50.3	**-**	52.2	52.3	**+**	55.1	52.1	-
Ketelusan (R)	53.7	65.5	**+**	55.4	64.7	**+**	52.0	61.1	**+**	53.6	63.3	+
Rasuah (C)	49.2	43.4	**+**	43.9	51.1	-	52.0	49.7	+	47.2	51.1	**-**

Perbandingan Nilai-Nilai Kebolehpercayaan dan Elemen-Elemen – Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Pemantau

	Nilai Elemen-Elemen Kebolehpercayaan Dalam Skala 0 - 100											
Ukuran	**RANTAU PANJANG**			**TAMAN SENTOSA**			**BANDAR PUTERI**			**KESELURUHAN**		
	PRA	PASC	+/-	PRA[1]	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Kebolehpercayaan (T)	56.6	62.1	**+**	-TK-	61.7		49.4	49.0	**-**	53.1	57.6	+
Akauntabiliti (A)	48.9	56.4	**+**	-TK-	57.8		79.5	52.4	**-**	63.1	55.6	-
Integriti (I)	52.5	58.1	**+**	-TK-	55.7		44.5	44.5	**+**	48.1	52.7	+
Ketelusan (R)	46.7	46.2	**+**	-TK-	40.0		92.3	64.3	**-**	67.9	50.0	-
Rasuah (C)	36.7	30.8	**+**	-TK-	30.0		69.2	53.6	**+**	51.8	**38.1**	**+**

Perbandingan Nilai Kebolehpercayaan dan Elemen-Elemen Hasil Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Kontraktor

	Nilai Elemen-Elemen Kebolehpercayaan Dalam Skala 0 - 100											
Ukuran	**RANTAU PANJANG**			**TAMAN SENTOSA**			**BANDAR PUTERI**			**KESELURUHAN**		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Kebolehpercayaan (T)	52.1	52.4	**+**	58.1	52.3	**-**	43.3	55.7	**+**	52.7	52.9	+
Akauntabiliti (A)	42.6	51.6	**+**	52.1	46.4	**-**	66.7	74.1	**+**	49.2	52.2	+
Integriti (I)	51.6	50.7	**-**	58.7	50.2	**-**	46.4	55.7	**+**	53.1	51.2	-
Ketelusan (R)	65.7	41.7	-	33.3	58.3	+	33.3	33.3	+	50.8	49.7	-
Rasuah (C)	46.6	44.4	**+**	34.8	45.6	**-**	65.4	47.2	**+**	45.7	**45.5**	**+**

Perbandingan Nilai Elemen-Elemen Tadbir urus Hasil Kaji selidik Pra/Pasca di Kalangan Kakitangan MPK

	Nilai Elemen-Elemen Tadbir Urus Dalam Skala 0 - 100		
Elemen	PRA	PASCA	+/-
Pembuatan Keputusan	53.2	55.1	**+**
Ketelusan	49.2	47.1	**-**
Penyampaian Perkhidmatan	73.8	91.4	**+**
Sistem & Struktur	72.9	75.2	**+**
(Rasuah Dalam) Amalan	20.2	22.1	**-**
Tadbir Urus	69.4	70.7	**+**

Lampiran A

LAPORAN PENGENDALIAN ADUAN AWAM 2019/2020

MAJLIS PERBANDARAN KLANG

12 MEI 2020

JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT

1.0 PENGENALAN

Latar Belakang Pengendalian Aduan Awam

Jabatan Komunikasi Korporat bertanggungjawab menerima aduan awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan atau perkhidmatan Majlis. Semua aduan akan direkodkan, diselaraskan kepada Jabatan berkenaan untuk tindakan penyelesaian dan diberi maklumbalas kembali kepada pengadu mengenai status penyelesaian aduan dalam tempoh yang ditetapkan.

Saluran aduan terdiri daripada:

I. Talian Aduan dan Talian Hotline
II. Faks
III. Datang Sendiri
IV. E-mail
V. Surat Menyurat
VI. Sistem iTegur [KPKT]
VII. Sistem Sispaa [SUK]
VIII. Pelbagai saluran lain

Pengendalian Aduan Awam di Majlis Perbandaran Klang adalah menggunakan **Sistem Aduan I-responz (SAiR)**. SAiR adalah 1 sistem aduan secara on-line yang bertujuan memudahkan serta melancarkan pengurusan aduan awam di Majlis Perbandaran Klang. Sistem Aduan I-Responz telah dilaksanakan dan digunapakai bermula pada Julai 2003 dan ditambahbaik dari masa ke semasa mengikut peredaran teknologi dan keperluan semasa.

2.0 FUNGSI PENGENDALIAN ADUAN

I. Pusat aduan dan bank data aduan pelanggan yang berperanan sebagai Pusat Data Statistik dan Informasi Majlis

II. Menyelenggara talian hotline/bebas tol (1-800-88-23826), Talian aduan Majlis, emel aduan dan sistem-sistem luar berkaitan aduan. (cth: Sistem Sispaa dan Sistem iTegur)

III. Mengesan dan membantu maklumbalas tindakan pembetulan yang diambil oleh Jabatan yang terlibat.

IV. Memberi maklumbalas tindakan kepada pengadu.

V. Memberi khidmat nasihat dan kaunseling kepada pengadu.

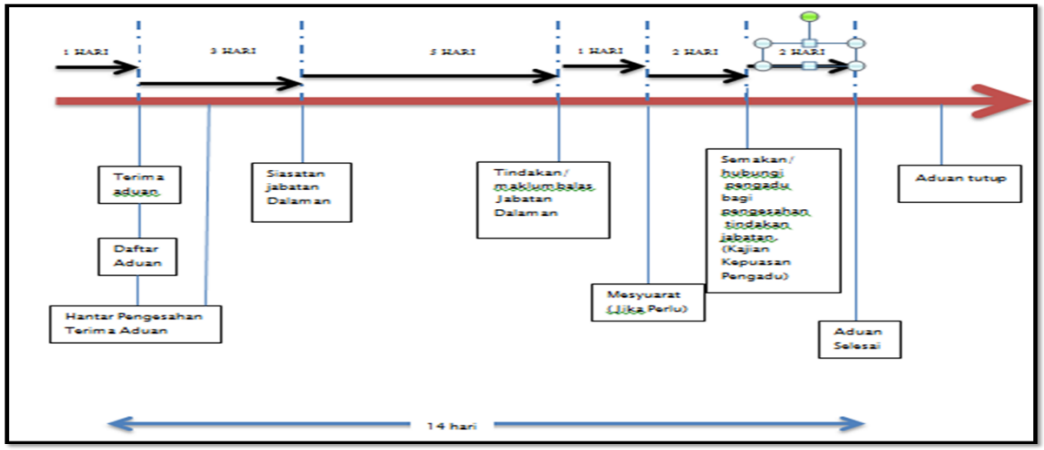
3.0 PROSEDUR PIAWAIAN OPERASI ('SOP') DIGUNAPAKAI

I. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA)Bil.1 Tahun 2009: Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam

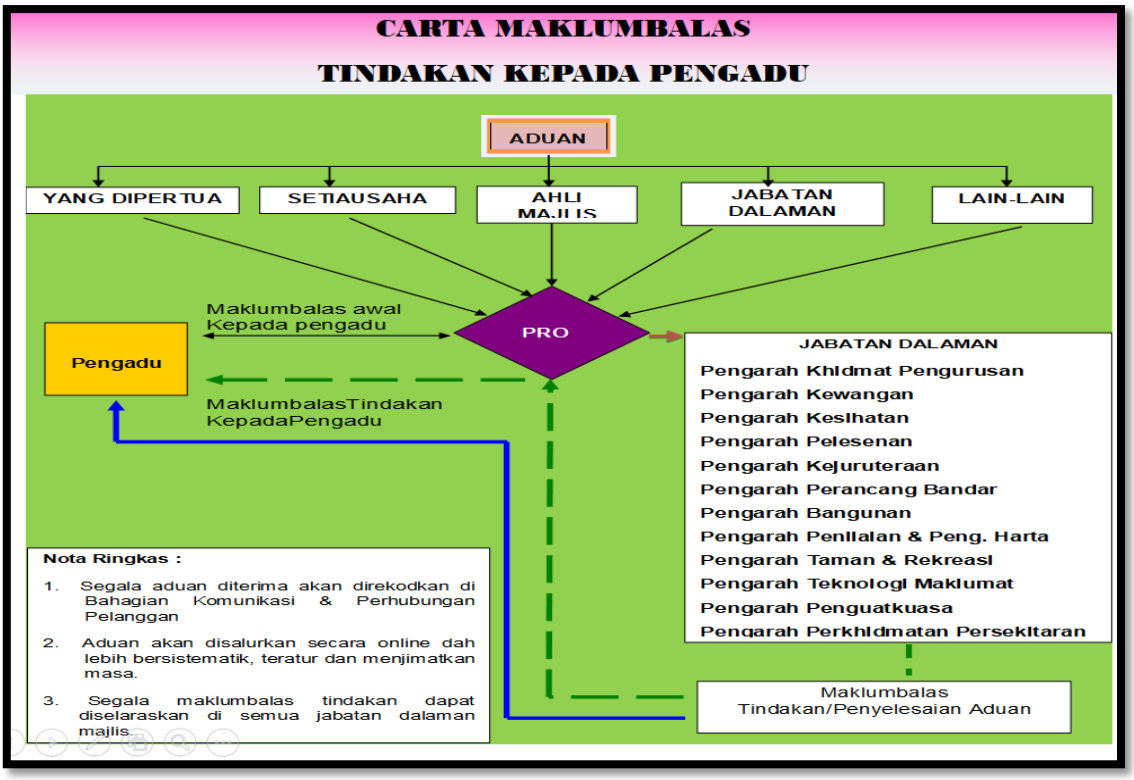
II. Pekeliling Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Bil.3 tahun 2010: Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam Negeri Selangor: -Laporan Prestasi Aduan Awam

III. MS ISO 9001:2015
- MPK/ PK/ A/ 11: Prosedur Pengendalian Aduan Awam
- MPK/ PK/ A/ 12: Prosedur Pemantauan Persepsi pelanggan/ Kajian Pendapat Pengguna

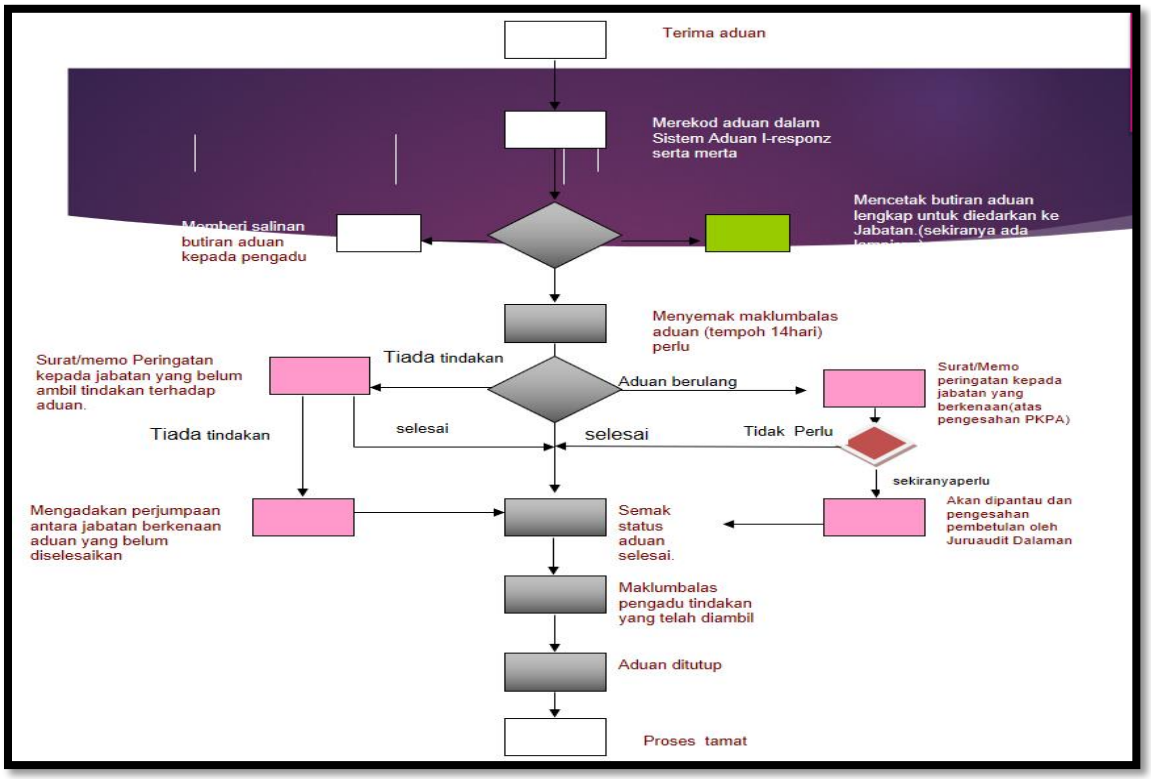
4.0 CARTA ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN



Rajah 1.1 : Carta Tatacara Pengedalian Aduan bagi tempoh 14 hari



Rajah 1.2 : Carta Aliran Maklumbalas Tindakan kepada Pengadu



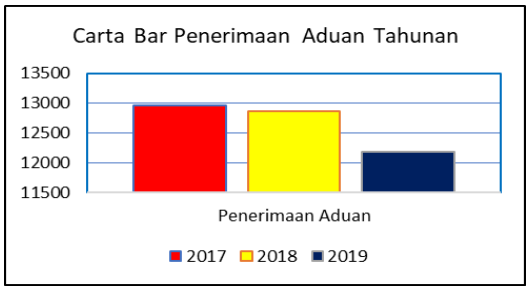
Rajah 1.3: Carta Aliran Proses Pengendalian Aduan Awam

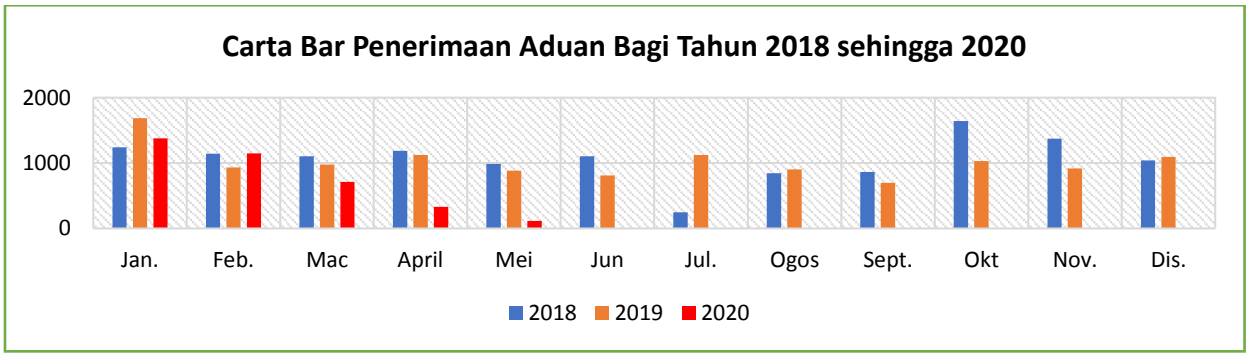
5.0 LAPORAN PENGENDALIAN ADUAN AWAM

Statistik Penerimaan Aduan Keseluruhan Bagi Tahun 2018 Hingga 2020

BULAN	TAHUN			
	2017	2018	2019	2020
Jan.	1129	1329	1685	1379
Feb.	1080	1142	934	1149
Mac	1129	1106	978	711
Apr.	929	1188	1121	328
Mei	1160	987	883	116
Jun	908	1106	809	
Julai	1291	247	1125	
Ogos	1190	845	901	
Sept.	988	863	699	
Okt.	1104	1644	1028	
Nov.	1316	1373	916	
Dis.	741	1038	1095	
JUMLAH	**12965**	**12868**	**12174**	**3683**

Penurunan Penerimaan Aduan dari tahun 2017-2019			
Jan-Dis	2017	2018	2019
Jumlah	12965	12868	12174
% Penurunan	97 (0.7%)		
		694 (5.7%)	

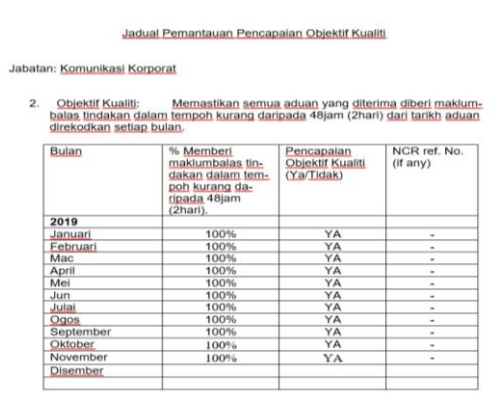
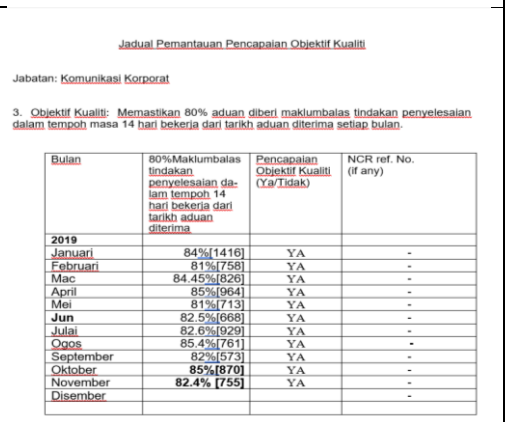
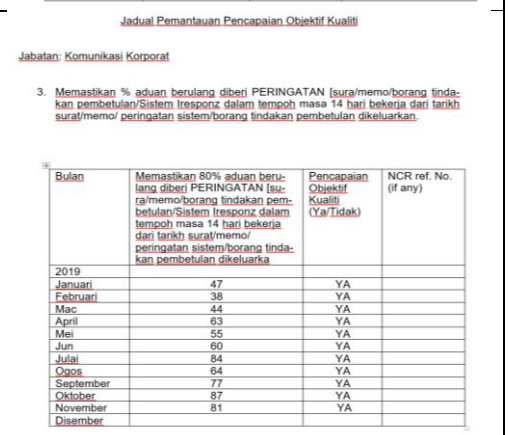




Pada tahun **2019 sebanyak 12174** aduan telah dilaporkan yang menunjukkan **penurunan** sebanyak **694 berbanding tahun 2018** yang mencatatkan **12868** aduan. Kebanyakan aduan iaitu sebanyak 4286 aduan diterima melibatkan aduan berkaitan aspek penyelenggaraan infrastruktur terutama sekali berkaitan Kerosakan lampu jalan iaitu sebanyak 1566 aduan. Daripada sebanyak 12174 aduan yang diterima, 12171 aduan telah berjaya diselesaikan pada tahun 2019 manakala selebihnya sebanyak 693 aduan diselesaikan pada tahun 2020 kerana melibatkan perbincangan dengan pihak-pihak tertentu di samping kekangan kewangan.

Penurunan aduan bagi tiga tahun berturut dapat dikaitkan dengan peningkatan kepercayaan pelanggan keatas perkhidmatan yang diberi dan juga tindakan penguatkuasaan yang diambil oleh Majlis.

5.1 LAPORAN PEMANTAUAN OBJEKTIF KUALITI PENGENDALIAN ADUAN AWAM

Bil.	Objektif	Key Performance Indicator (KPI)	Target	Pencapaian	Catitan
1.	Penerimaan aduan dicatatkan dan direkod-kan di dalam Sistem Aduan I-Responz	Memastikan % semua aduan diterima dicatatkan dan direkodkan dalam Sistem Aduan I-Responz	Min.98% Bulanan	**Mencapai Sasaran** **[100%]** Semua aduan diterima direkodkan di Sistem Aduan I-Responz	 MAJLIS PERBANDARAN KLANG SISTEM ADUAN AWAM Jumlah ADUAN Bulanan Bagi Tahun 2019 BIL. / BULAN ADUAN DILAPORKAN / JUMLAH 1. 2019 - January 1685 2. 2019 - February 934 3. 2019 - March 978 4. 2019 - April 1121 5. 2019 - May 883 6. 2019 - June 809 7. 2019 - July 1125 8. 2019 - August 901 9. 2019 - September 699 10. 2019 - October 1028 11. 2019 - November 916 12. 2019 - December 719 JUMLAH ADUAN 11798
2.	Maklumbalas pengesahan penerimaan aduan	Memastikan % semua aduan yang diterima diberi maklumbalas pengesahan penerimaan dalam tempoh kurang daripada 48 jam (2 hari).	100% Bulanan	**Mencapai Sasaran** **[100%]** Pengesahan Penerimaan aduan diberi melalui pelbagai saluran dan khidmat SMS15888	 Jadual Pemantauan Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan: Komunikasi Korporat 2. Objektif Kualiti: Memastikan semua aduan yang diterima diberi maklum-balas tindakan dalam tempoh kurang daripada 48jam (2hari) dari tarikh aduan direkodkan setiap bulan. Bulan / % Memberi maklumbalas tin-dakan dalam tem-poh kurang da-ripada 48jam (2hari). / Pencapaian Objektif Kualiti (Ya/Tidak) / NCR ref. No. (if any) 2019 Januari 100% YA - Februari 100% YA - Mac 100% YA - April 100% YA - Mei 100% YA - Jun 100% YA - Julai 100% YA - Ogos 100% YA - September 100% YA - Oktober 100% YA - November 100% YA - Disember
3.	Maklum-balas tindakan penyelesaian	Memastikan % aduan diberi maklumbals tindakan penyelesaian dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	Min.81%. Bulanan	**Mencapai sasaran (81%-85%]** **Edaran Aduan Terima** -12864 **Aduan Selesai** -12171 *<14hari -11255 *>14hari- 916	 Jadual Pemantauan Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan: Komunikasi Korporat 3. Objektif Kualiti: Memastikan 80% aduan diberi maklumbalas tindakan penyelesaian dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima setiap bulan. Bulan / 80%Maklumbalas tindakan penyelesaian da-lam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima / Pencapaian Objektif Kualiti (Ya/Tidak) / NCR ref. No. (if any) 2019 Januari 84%[1416] YA - Februari 81%[758] YA - Mac 84.45%[826] YA - April 85%[964] YA - Mei 81%[713] YA - **Jun** 82.5%[668] YA - Julai 82.6%[929] YA - Ogos 85.4%[761] YA - September 82%[573] YA - Oktober **85%[870]** YA - November **82.4% [755]** YA - Disember -
4.	Memantau aduan berulang	Memastikan 80% aduan berulang diberi PERINGATAN [surat/memo/borang tindakan pembetulan/Sistem Iresponz dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh surat/memo/ peringatan sistem/borang tindakan pembetulan dikeluarkan.	Min.80%	**Mencapai Sasaran** **[100%]** Peringatan untuk tindakan susulan bagi aduan berulang dikeluarkan.	 Jadual Pemantauan Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan: Komunikasi Korporat 3. Memastikan % aduan berulang diberi PERINGATAN [sura/memo/borang tinda-kan pembetulan/Sistem Iresponz dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh surat/memo/ peringatan sistem/borang tindakan pembetulan dikeluarkan. Bulan / Memastikan 80% aduan beru-lang diberi PERINGATAN [su-ra/memo/borang tindakan pem-betulan/Sistem Iresponz dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh surat/memo/ peringatan sistem/borang tinda-kan pembetulan dikeluarka / Pencapaian Objektif Kualiti (Ya/Tidak) / NCR ref. No. (if any) 2019 Januari 47 YA Februari 38 YA Mac 44 YA April 63 YA Mei 55 YA Jun 60 YA Julai 84 YA Ogos 64 YA September 77 YA Oktober 87 YA November 81 YA Disember

5.2 SALURAN PENERIMAAN ADUAN BAGI TAHUN 2019

5.2.1 Pecahan Mengikut Saluran

MAJLIS PERBANDARAN KLANG
SISTEM ADUAN AWAM

tuan | UrusSistem | | Pengaduan | Carian | Statistik | Laporan |

Penerimaan ADUAN Mengikut Saluran Pengaduan

BIL.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	HOTLINE/TELEFON	6508
2.	LAMAN WEB	2377
3.	DATANG SENDIRI	1707
4.	E-MAIL	580
5.	SISPAA	326
6.	UADUIVIEW	212
7.	SURAT ADUAN AWAM	167
8.	IKEPOH	131
9.	ADUAN JAB. DALAMAN	79
10.	ITEGUR	21
11.	LAIN-LAIN	19
12.	AHLI MAJLIS	11
13.	SURAT BPA, JAB. PM	10
14.	HARI BERTEMU PELANGGAN	7
15.	SMS	5
16.	SURAT JABATAN LUAR	4
17.	SURAT ADUN	2
18.	SURAT BADPA, SUK	2
19.	PEJABAT MENTERI BESAR	2
20.	TALIAN MPKPRIHATIN	2
21.	SURAT JAB.KERAJAAN	1
22.	SURAT KPKT	1
	JUMLAH ADUAN (BAGI TAHUN 2019)	12174

Berdasarkan statistik penerimaan aduan mengikut saluran pengaduan didapati **saluran hotline/telefon** adalah **tertinggi dengan jumlah 6508 (53.46%) diikuti** dengan **saluran Laman web (e-aduan) berjumlah 2377 (19.5%), saluran Datang Sendiri berjumlah 1707 (14%).** Manakala **Surat KPKT** adalah yang **paling rendah diterima oleh Majlis iaitu hanya 1 sahaja.** Bagi **saluran lain-lain** adalah aduan yang melibatkan ketidakcukupan maklumat pengadu tetapi butiran pengaduan lengkap.

5.2.2 Pecahan Mengikut Keturunan Pengadu

Penerimaan ADUAN Mengikut Keturunan Pengadu

BIL.	KETURUNAN PENGADU	JUMLAH
1.	MELAYU	4566
2.	CINA	4481
3.	INDIA	2888
4.	LAIN-LAIN	239
	JUMLAH ADUAN (BAGI TAHUN 2019)	12174

Berdasarkan statistik diatas, kaum/keturunan **Melayu** adalah yang tertinggi iaitu 4566 (37.5%), diikuti kaum/keturunan **Cina** sebanyak 4481 (36.8%), kaum/keturunan **India** 2888 (23.72%) dan yang terakhir **Lain-lain** (cth: Singh/ Bumiputera Sabah/Sarawak)

5.2.3 Pecahan Mengikut Kategori Pengadu

Penerimaan ADUAN Mengikut Kategori Pengadu

BIL.	KATEGORI PENGADU	JUMLAH
1.	Agensi Kerajaan	29
2.	Individu	11236
3.	Lain-lain	43
4.	Penduduk Setempat	256
5.	Persatuan	126
6.	Syarikat	229
7.	Wakil Penduduk	255
	JUMLAH ADUAN (BAGI TAHUN 2019)	12174

Berdasarkan data statistik diatas didapati kategori pengadu **paling tinggi** membuat aduan di Majlis adalah **kategori Individu** iaitu majoriti dengan jumlah **11236 (92%), diikuti kategori Penduduk Setempat dengan Jumlah 256 (2.1%), seterusnya kategori Wakil Penduduk 255 (2.09%).**

5.3 LAPORAN PRESTASI KESELURUHAN EDARAN ADUAN AWAM 2019

	2019	Catitan	
ADUAN DIDAFTARKAN	12174	Data Statistik Sistem Aduan Iresponz	
BIL. EDARAN ADUAN KE JABATAN DALAMAN	690		
JUM. KESELURUHAN EDARAN PENERIMAAN	12864		
SELESAI	12171	Jab.Dalaman Berjaya Selesaikan: <14hari—11255 aduan >14hari—916 aduan	
% SELESAI	94.62%		
DALAM TINDAKAN		693	Aduan yang melibatkan: ➢ peruntukkan, ➢ penyelenggaraan & pembaikan ➢ projek naik taraf ➢ tangkapan anjing ➢ cantasan pokok
% DALAM TINDAKAN		5.38%	

5.3.1 Prestasi Pelaksanaan Edaran Aduan Mengikut Jabatan Dalaman

PRESTASI PELAKSANAAN EDARAN ADUAN
SEMUA KAWASAN » SEMUA ZON » SEMUA DUN
SEMUA BULAN : 2019 » SEMUA PELAKSANA

PIHAK PELAKSANA	SELESAI	BELUM SELESAI	DIBATAL	JUMLAH
1) BAHAGIAN LETAK KERETA	77 (98.7%)	0	1 (1.3%)	78
2) JABATAN BANGUNAN	309 (98.7%)	0	4 (1.3%)	313
3) JABATAN KEJURUTERAAN	3406 (95.7%)	134 (3.8%)	19 (0.5%)	3559
4) JABATAN KESIHATAN	2295 (97.8%)	49 (2.1%)	2 (0.1%)	2346
5) JABATAN KEWANGAN	26 (100.0%)	0	0	26
6) JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	9 (100.0%)	0	0	9
7) JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT	107 (92.2%)	0	9 (7.8%)	116
8) JABATAN PELESENAN	554 (98.2%)	9 (1.6%)	1 (0.2%)	564
9) JABATAN PENGUATKUASAAN	1314 (99.3%)	2 (0.2%)	7 (0.5%)	1323
10) JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA	26 (100.0%)	0	0	26
11) JABATAN PERANCANG BANDAR DAN DESA	125 (99.2%)	0	1 (0.8%)	126
12) JABATAN PERKHIDMATAN PERSEKITARAN	2742 (99.5%)	0	15 (0.5%)	2757
13) JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN	35 (85.4%)	6 (14.6%)	0	41
14) JABATAN TAMAN DAN REKREASI	1078 (68.4%)	493 (31.3%)	4 (0.3%)	1575
15) JABATAN UNDANG-UNDANG	0	0	1 (100.0%)	1
16) UNIT INTEGRITI	1 (100.0%)	0	0	1
17) UNIT LITIGASI & PENDAKWAAN	3 (100.0%)	0	0	3
JUMLAH KESELURUHAN	12107 (94.12%)	693 (5.39%)	64 (0.50%)	12864

iResponz MPKlang 1 dari 1 dijana pada 11/05/20 12:05

5.4 KAWASAN ADUAN TERTINGGI MENERIMA ADUAN BAGI TAHUN 2019

Kawasan	Bil. Aduan	Kawasan	Bil. Aduan
Klang Selatan	8552	Klang Utara	4377
Sub Kawasan [KS] >150 aduan		**Sub Kawasan [KU] >80 aduan**	
Taman Sentosa	702	Bandar Bukit Raja	399
Bandar Botanik	576	Taman Klang Utama	232
Taman Sri Andalas	429	Off jalan Meru	217
Bandar Bukit Tinggi	416	Jalan Meru	195
Pelabuhan Klang	373	Sungai Kapar Indah	177
Bandar Puteri	317	Jalan Kapar	168
Pandamaran	244	Taman Aman Perdana	151
Bandar Bukit Tinggi 2	244	Taman Eng Ann	136
Bandar Sultan Suleiman	226	Pekan Meru	131
Taman Klang Jaya	201	Rantau Panjang	129
Pulau Indah	196	Bandar Baru Klang	126
Taman Bayu Perdana	158	Bukit Kapar	108

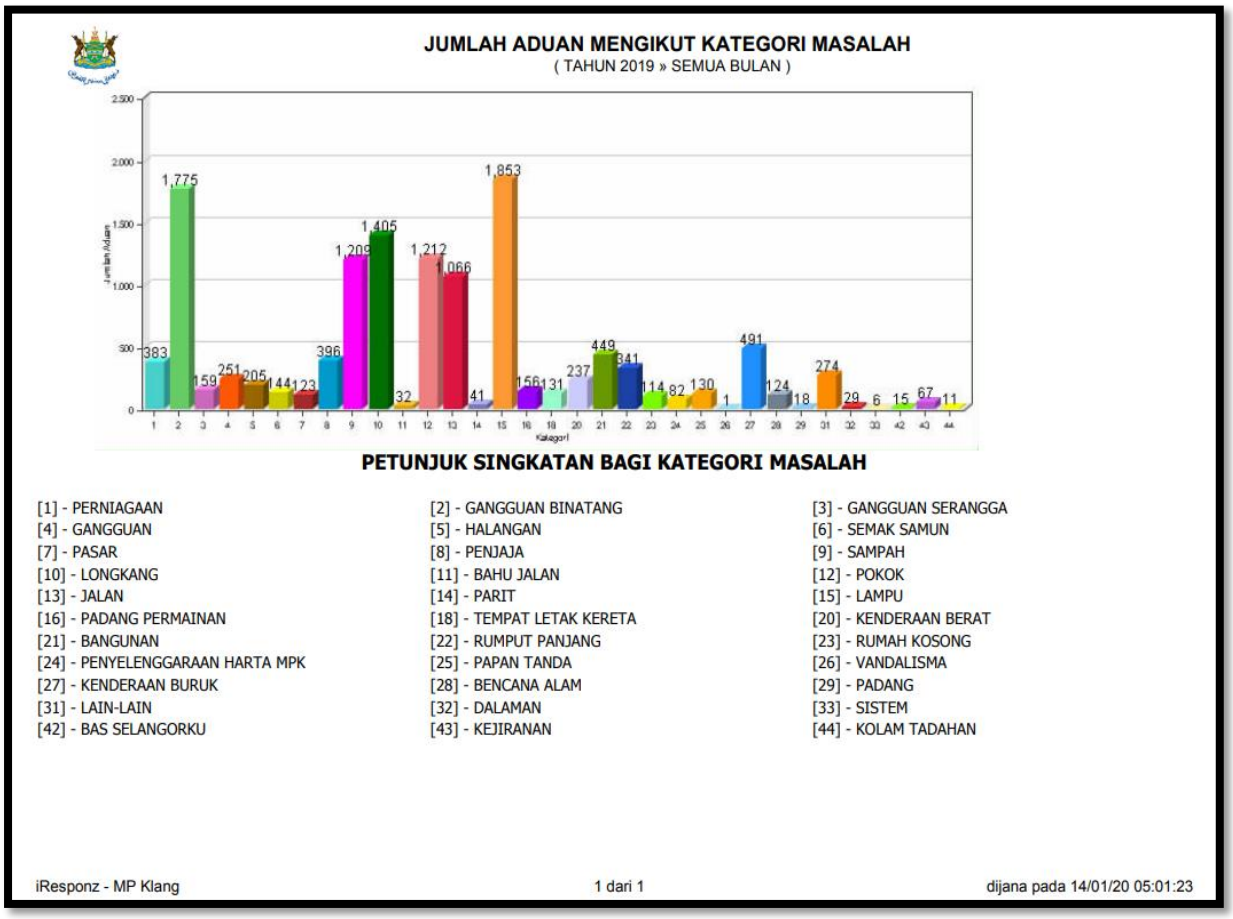
5.4.1 Pecahan Sub Kawasan Dan Aduan Tertinggi Diterima

Kawasan Klang Selatan	Kategori Aduan Tertingi	Kawasan Klang Utara	Kategori Aduan Tertingi
Taman Sentosa	G. Anjing (90) Pokok Cantas (45) Lampu Jalan (43)	Bandar Bukit Raja	Lampu Jalan (95), G. Anjing (50) Pokok Cantas (21)
Bandar Botanik	Lampu Jalan (172), G. Anjing (58)	Taman Klang Utama	G. Anjing (33) Pokok (28) Lampu Jalan (21)
Taman Sri Andalas	Pokok (56), G. Anjing (38) Longkang Sumbat (29)	Off jalan Meru	G. Anjing (25), Lampu Jalan (18)
Bandar Bukit Tinggi	Lampu Jalan (50) G. Anjing (40) Pokok Cantas (35)	Jalan Meru	Jln. lubang (20 Lampu Jalan (17)
Pelabuhan Klang	G. Anjing (50) Lampu Jalan(42) Pokok Cantas (37)	Sungai Kapar Indah	Lampu Jalan (35), Pokok (25)
Bandar Puteri	Lampu Jalan (28) G. Anjjing (26)	Jalan Kapar	Pokok (117), G. Anjing (14)
Pandamaran	Lampu Jalan (34) G. Anjing (27)	Taman Aman Perdana	Lampu Jalan (50), G. Anjing (14)
Bandar Bukit Tinggi 2	Lampu Jalan (38) G. Anjing (18)	Pekan Meru	Jln. lubang (112) G. Anjing (11),
Bandar Sultan Suleiman	G. Anjing (55) Jln. Berlubang (22)	Taman Eng Ann	G. Anjing (13) Longkang Rosak (12)
Taman Klang Jaya	Pokok (27) Lampu Jalan(19)	Rantau Panjang	G. Anjing (29), Lampu Jalan (13)
Pulau Indah	Lampu Jalan (34)	Bandar Baru Klang	G. Anjing (18)
Taman Bayu Perdana	Lampu Isyarat (21) Kenderaan Buruk (20)	Bukit Kapar	G. Anjing (16) Lampu Jalan (16)

***Data terperinci boleh diperolehi melalui Statistik Di Sistem Aduan Iresponz**

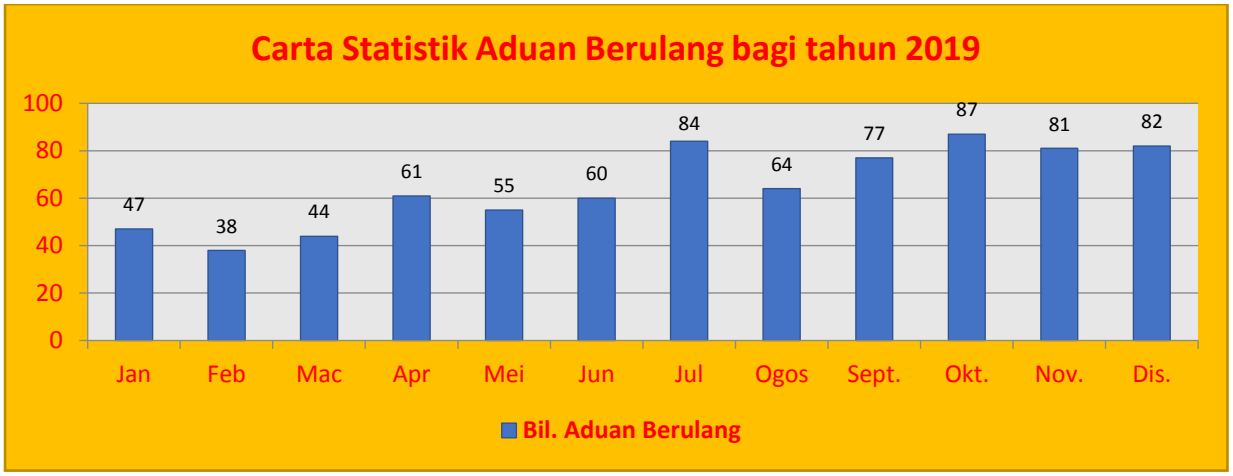
5.5 STATISTIK 10 PENERIMAAN ADUAN TERTINGGI BAGI TAHUN 2019

No.	Kategori Aduan	Jumlah	Sub Kategori Aduan	Jumlah	Selesai	Dlm. Tindakan
1.	Lampu	1853	Lampu Jalan	1569	1569 (100%)	0
2.	Gangguan Binatang	1775	G.Anjing	1516	1497 (98.7%)	19
3.	Longkang	1405	Tersumbat	582	578 (99%)	4
4.	Pokok	1212	Cantas/Tebang	976	715 (73.25%)	261
5.	Sampah	1209	Longgok	337	337 [100%]	-
6.	Jalan	1066	Berlubang	505	504 (99.8%)	1
7.	Kenderaan Buruk	491	Halangan	491	489 (99.6%)	2
8.	Bangunan	449	Ubahsuai/ Tambahan	146	145 (99.3%)	1
9.	Penjaja	396	Tiada Lesen	269	269 (100%)	0
10.	Perniagaan	383	Kacau Ganggu	120	119 (99%)	1



***Sumber Data diperolehi melalui Sistem Aduan Iresponz**

5.6 STATISTIK & PRESTASI ADUAN BERULANG BAGI TAHUN 2019



Data aduan melalui semakan didapati melibatkan aduan kategori Gangguan Binatang [Anjing], Lampu Jalan, Kenderaan Buruk, Longkang, Banjir, Semak-samun dan Kenderaan Berat dilokasi yang berbeza.

PRESTASI PENYELESAIAN ADUAN BERULANG							Kategori Aduan dalam tindakan
Bulan	Bil. Aduan Diterima	Bil. Aduan Diambil Tindakan	%	BIl. Aduan Selesai	%	BIl. Aduan Dalam Tindakan	
Januari	47	47	100%	47	100%	-	
Febuari	38	38	100%	38	100%	-	
Mac	44	44	100%	44	100%	-	
April	61	61	100%	61	100%	-	
Mei	55	55	100%	55	100%	-	
Jun	60	60	100%	60	100%	-	
Julai	84	84	100%	84	100%	-	
Ogos	64	64	100%	64	100%	-	
Sept.	77	77	100%	77	100%	-	
Okt.	87	87	100%	84	96.6%	3	Semak samun (1) dan Perniagaan (2)
Nov.	81	81	100%	75	91.4%	6	G. Anjing (2) , Papan Tanda (2), Semak Samun (1), Rumput Panjang (1),
Dis.	82	82	100%	79	96.3%	3	Pokok (1), Perniagaan (1), Sampah-Sisa Batu (1)
JUMLAH	**780**	**780**	**100%**	**768**	**98.46**	**12**	

*Sumber data dari Sistem Aduan Iresponz

6.0 LAPORAN ADUAN BAGI TAHUN 2020

Data-data aduan diperolehi dari Sistem Aduan I-Responz Majlis untuk makluman dan perhatian sewajarnya pihak pengurusan.

6.1 Statistik Penerimaan Aduan Bulanan

BIL.	BULAN ADUAN DILAPORKAN	JUMLAH
1.	2020 - January	1379
2.	2020 - February	1149
3.	2020 - March	711
4.	2020 - April	328
5.	2020 - May	116
	JUMLAH ADUAN	3683

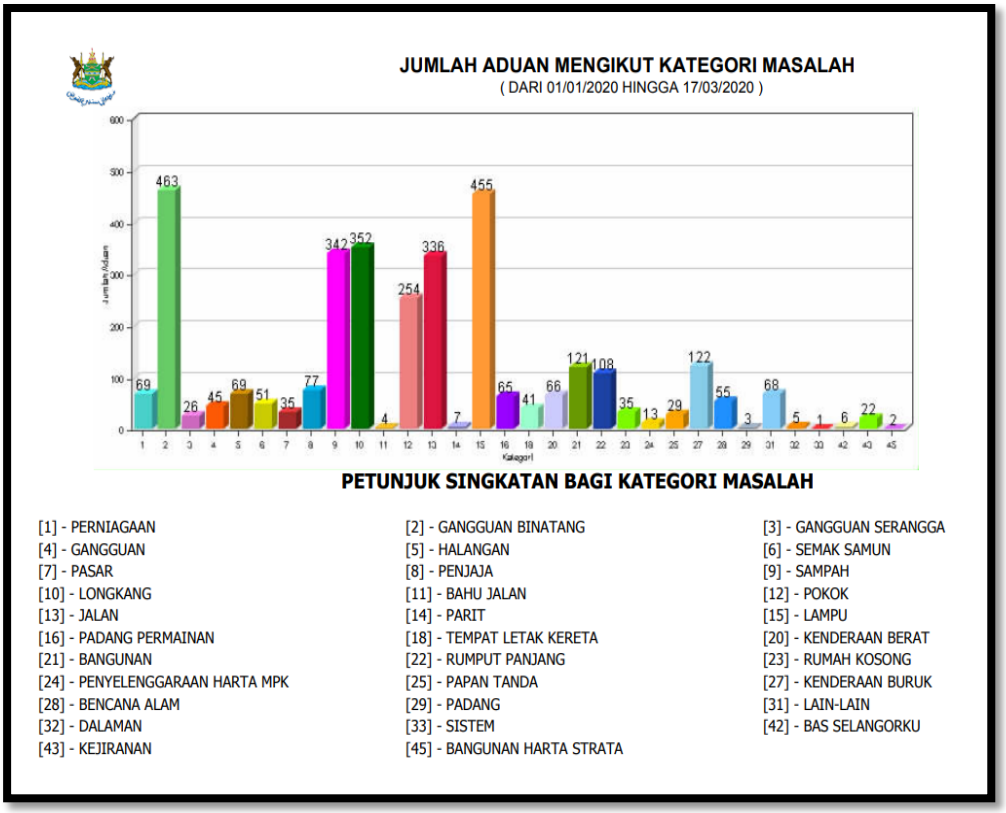
6.1.1 Laporan Statistik Mengikut Pecahan Saluran Bulanan

	Bulan			
Saluran	**Januari**	**Februari**	**Mac**	**April**
Hotline/Telefon	618	585	308	99
Laman Web	330	248	233	134
Datang Sendiri	183	180	74	0
Emel	149	56	50	73
SISPAA	36	20	16	13
Itegur	22	14	8	6
Uadu-Iview	27	20	14	1
Surat Aduan Awam	11	18	5	0
Aduan Jabatan Dalaman	2	3	0	0
Surat BPA	0	2	0	0
Surat Pej.MB	0	0	1	0
Ahli Majlis	1	0	0	0
Lain-Lain	0	3	2	2
Jumlah Keseluruhan	**1379**	**1149**	**711**	**328**

6.1.2 Pecahan Mengikut Keturunan/Kaum Pengadu

Keturunan/ Kaum	Bulan			
	Januari	Februari	Mac	April
Melayu	544	385	244	124
Cina	468	431	252	103
India	338	308	186	75
Lain-Lain	29	25	29	26
Jumlah	**1379**	**1149**	**711**	**328**

6.2 Carta Bar Pecahan Kategori Aduan Sebelum Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)-Januari sehingga 17hb. Mac. 2020



I-10 Kategori Aduan Tertinggi diterima

No.	Kategori Aduan Tertinggi	Jumlah Aduan	Sub. Kategori Tertinggi	Bil. Aduan
1.	Gangguan Binatang	463	Gangguan Anjing	392
2.	Lampu	455	Jalan	396
3.	Longkang	352	Tersumbat	150
4.	Sampah	342	Longgok	104
5.	Jalan	336	Jalan Berlubang	166
6.	Pokok	254	Cantasan	211
7.	Kenderaan Buruk	122	Halangan	122
8.	Bangunan	121	Ubahsuai/Tambahan	37
9.	Rumput Panjang	108	Bahu Jalan	62
10.	Penjaja	88	Tiada Lesen	49

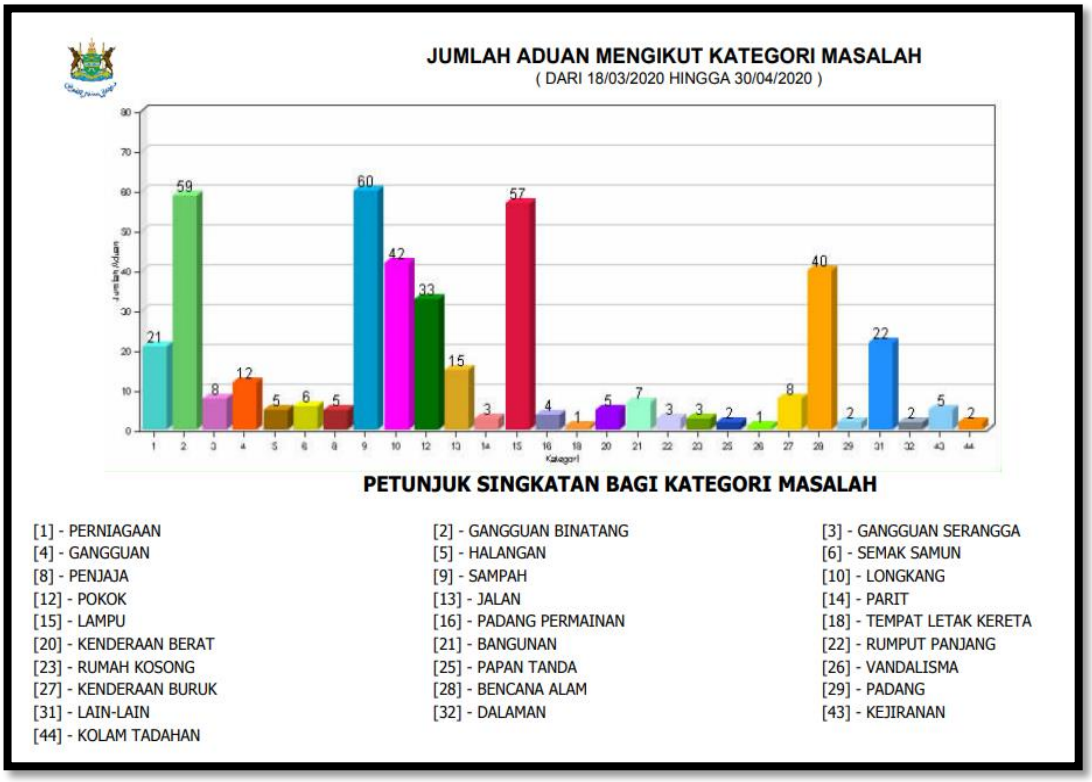
6.2.1 Pecahan Kawasan Tertinggi Penerimaan Aduan Sebelum Arahan Perintah Kawalan Pergerakan PKP

Kawasan	**Bil. Aduan**	**Kawasan**	**Bil. Aduan**
Klang Selatan	**2367**	**Klang Utara**	**1026**
Sub Kawasan [KS] >BIl.50 aduan		**Sub Kawasan [KU] >Bil.31 aduan**	
Taman Sentosa	240	Bandar Bukit Raja	113
Bandar Botanik	208	Off Jalan Meru	51
Bandar Bukit Tinggi	132	Taman Klang Utama	43
Bandar Puteri	106	Rantau Panjang	41
Bandar Bukit Tinggi 2	96	Taman Aman Perdana	41
Taman Sri Andalas	88	Sungai Kapar Indah	34
Pelabuhan Klang	87	Jalan Meru	32
Taman Klang Jaya	59	Batu Belah	31
Pandamaran	56	Jalan Kapar	30
Taman Bayu Perdana	53	Bukit Kapar	30

6.2.2 Pecahan Sub. Kawasan Menerima Aduan Paling Tinggi Sebelum Arahan Perintah Kawalan Pergerakan PKPPKP

Sub Kawasan Tertinggi Klang Selatan (KS)	Kategori Aduan Tertinggi	Sub Kawasan Tertinggi Klang Utara (KU)	Kategori Aduan Tertinggi
Taman Sentosa	G.Anjjing (31) Pokok Cantasan (19) Longkang Tersumbat (17) Lampu Jalan (14)	**Bandar Bukit Raja**	Lampu Jalan (21) G. Anjing (18) Kenderaan Buruk (6) Pokok Cantasan (6)
Bandar Botanik	Lampu Jalan (54) G. Anjing (13) Kenderaan Buruk (12) Penjaja (12)	**Off Jalan Meru**	G. Anjing (11) Jalan berlubang (5) Pokok Cantasan (5) G. Nyamuk (3)
Bandar Bukit Tinggi	Lampu Jalan (28) Pokok Cantasan (9) Jalan Berlubang (8)	**Taman Klang Utama**	Lampu Jalan (6) Pokok Cantasan (5) G. Anjing (4) Longkang Sumbat (4) Jalan Berlubang (4)
Bandar Puteri	Banjir (16) G.Anjing (14) Lampu Jalan (12)	**Rantau Panjang**	G. Anjing (9) Lampu Jalan (4) Jalan Berlubang (3) Perniagaan (3)
Bandar Bukit Tinggi 2	Lampu Jalan (17) G. Anjing (5) Pokok Cantasan (5)	**Taman Aman Perdana**	Lampu Jalan (14) Jalan Berlubang (4)
Taman Sri Andalas	Pokok Cantasan (14) G. Anjing (10) Lampu Jalan (5)	**Sungai Kapar Indah**	Longkang Tersumbat (6) G. Anjing (5)
Pelabuhan Klang	G. Anjing (13) Lampu Jalan (12) Jalan Rosak (6)	**Jalan Meru**	Sampah Longgok (4) Pokok Cantasan (3)
Taman Klang Jaya	Pokok Cantasan (9) G. Anjing (6) Lampu Jalan (5)	**Batu Belah**	G. Anjing (8) Sampah Longgok (3)
Pandamaran	Lampu Jalan (10) G. Anjing (8) Pokok Cantasan (5)	**Jalan Kapar**	Bangunan (4) G. Anjing (4)
Taman Bayu Perdana	Lampu Jalan (5) Kenderaan Buruk (4) Penjaja (4)	**Bukit Kapar**	G.Anjing (7) Lampu Jalan (4)

6.3 Carta Bar Pecahan Kategori Aduan Semasa Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)-18 Mac 2020 sehingga 30 April 2020



I-10 Kategori Aduan Tertinggi diterima

No.	Kategori Aduan Tertinggi	Jumlah Aduan	Sub. Kategori Tertinggi	Bil. Aduan
1.	Sampah	64	Lain-Lain	13
2.	Gangguan Binatang	62	Gangguan Anjing	47
3.	Lampu	58	Lampu Jalan	54
4.	Longkang	43	Tersumbat	14
5.	Bencana Alam	40	Banjir	38
6.	Pokok	33	Cantasan	19
7.	Perniagaan	23	Lain-Lain (Langgar PKP)	11
8.	Lain-Lain	22	Langgar PKP	12
9.	Jalan	15	Jalan Berlubang	5
10.	Pokok	33	Cantasan	19

6.3.1 Pecahan Kawasan Tertinggi Penerimaan Aduan Semasa PKP

Sepanjang Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sejumlah 450 aduan diterima dan diselaraskan pada jabatan berkenaan/dalaman melalui Sistem Aduan Iresponz secara online.

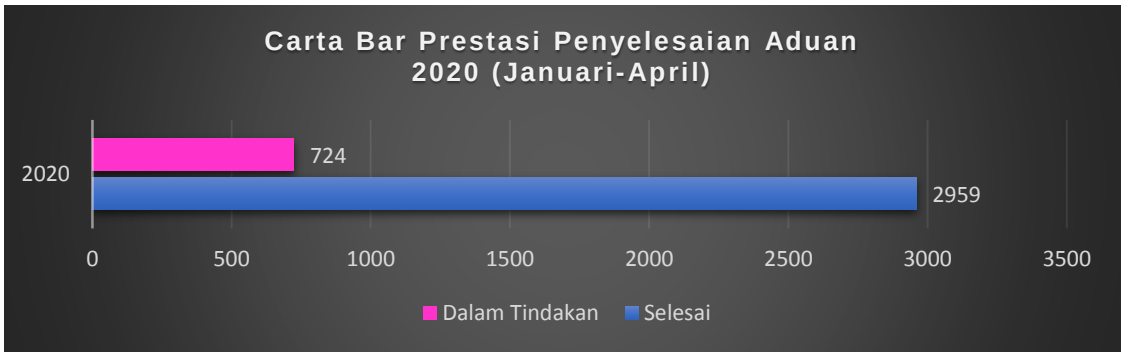
Kawasan	**Bil. Aduan**	**Kawasan**	**Bil. Aduan**
Klang Selatan	284	Klang Utara	166
Sub Kawasan [KS] > Bil.10 Aduan		**Sub Kawasan [KU] >Bil. 5 Aduan**	
Bandar Bukit Tinggi	19	Bandar Bukit Raja	16
Taman Sentosa	19	Jalan Meru	16
Bandar Botanik	18	Bandar Baru Klang	11
Kampung Jawa	16	Sungai Kapar Indah	9
Taman Sri Andalas	14	Taman Intan	7
Bandar Bukit Tinggi 2	12	Taman Daya Meru	7
Ambang Botanik	11	Taman Meru Utama	6
Bandar Puteri	11	Off Jalan Meru	6
Taman Chi Liung	10	Taman Sri Kerayong	5

6.3.2 Pecahan Sub Kawasan Menerima Aduan Paling Tinggi

Sub Kawasan Tertinggi Klang Selatan (KS)	**Kategori Aduan Tertinggi**	**Sub Kawasan Tertinggi Klang Utara (KU)**	**Kategori Aduan Tertinggi**
Bandar Bukit Tinggi	Banjir (4) Langgar PKP (3) Lampu Jalan (2) Jalan Gated &Guarded(2)	Bandar Bukit Raja	G. Anjing (2) Lampu Jalan (2) Pokok Cantasan (2) Longkang Tersumbat (2)
Taman Sentosa	Sampah (7) Banjir (2) Kenderaan Berat (2)	Jalan Meru	Banjir (4) Langgar PKP (3)
Bandar Botanik	Lampu Jalan (6) Banjir (2) Longkang Tersumbat (2)	Bandar Baru Klang	Sampah (3) Banjir (2) Pokok Cantasan (2)
Kampung Jawa	G. Anjing (7)	Sungai Kapar Indah	Longkang Tersumbat (3)

	Halangan Lorong (4) Banjir (2)		Banjir (2)
Taman Sri Andalas	G. Anjing (5) Pokok Cantasan (2)	Taman Intan	Lampu Jalan (3)
Bandar Bukit Tinggi 2	Lampu Isyarat (3) Jalan Berlubang(2) Kenderaan Buruk (2)	Taman Daya Meru	Langgar PKP (4) Perniagaan (3)
Ambang Botanik	Lampu Jalan (2) Sampah(2)	Taman Meru Utama	Banjir (4)
Bandar Puteri	G. Anjing (2) Kenderaan Berat (2)	Off Jalan Meru	Sampah (3)
Taman Chi Liung	G. Nyamuk (2)	Taman Sri Kerayong	Banjir (4)

6.4 Prestasi Tindakan Aduan Bagi Bulan Januari Sehingga April 2020

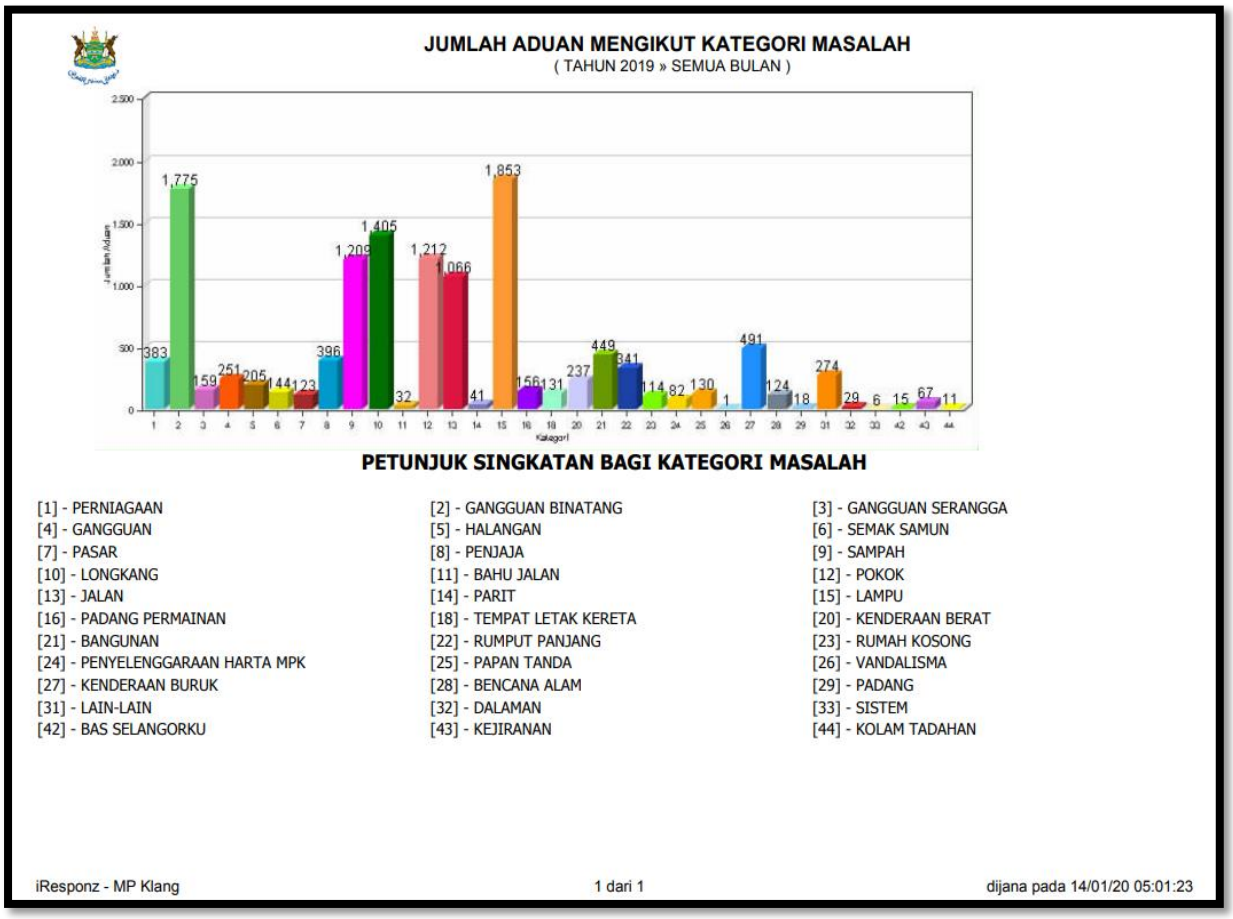


Prestasi semasa penyelesaian aduan keseluruhan Majlis adalah 80.3% (2959) aduan berjaya diselesaikan dan aduan dalam tindakan adalah19.7% (724).

Disediakan oleh:
Bahagian Pengaduan Awam
Jabatan Komunikasi Korporat

5.5 STATISTIK 10 PENERIMAAN ADUAN TERTINGGI BAGI TAHUN 2019

No.	Kategori Aduan	Jumlah	Sub Kategori Aduan	Jumlah	Selesai	Dlm. Tindakan
1.	Lampu	1853	Lampu Jalan	1569	1569 (100%)	0
2.	Gangguan Binatang	1775	G.Anjing	1516	1497 (98.7%)	19
3.	Longkang	1405	Tersumbat	582	578 (99%)	4
4.	Pokok	1212	Cantas/Tebang	976	715 (73.25%)	261
5.	Sampah	1209	Longgok	337	337 [100%]	-
6.	Jalan	1066	Berlubang	505	504 (99.8%)	1
7.	Kenderaan Buruk	491	Halangan	491	489 (99.6%)	2
8.	Bangunan	449	Ubahsuai/ Tambahan	146	145 (99.3%)	1
9.	Penjaja	396	Tiada Lesen	269	269 (100%)	0
10.	Perniagaan	383	Kacau Ganggu	120	119 (99%)	1



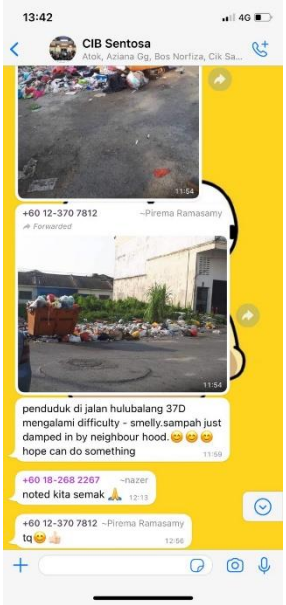
***Sumber Data diperolehi melalui Sistem Aduan Iresponz**

LAMPIRAN 8

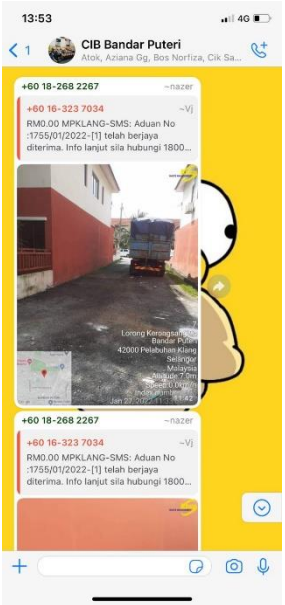
PROTOTYPE PROJEK PIBK

1. Penggunaan Aplikasi WhatsApp bagi melaporkan aduan secara terus kepada kontraktor dan petugas.

SEBELUM



SELEPAS



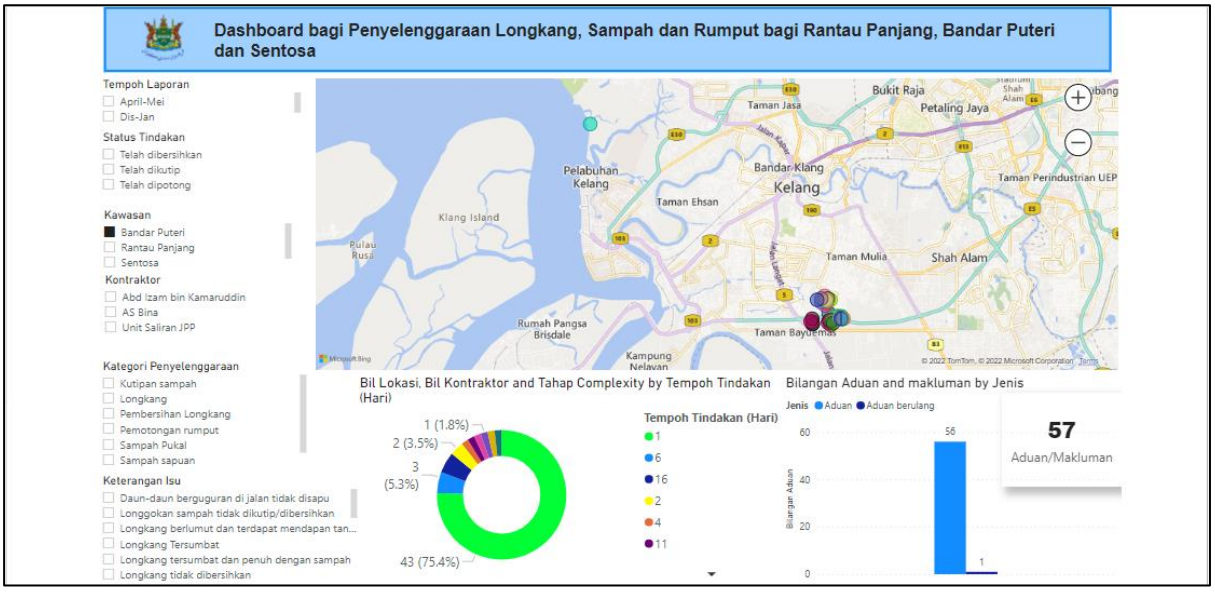
2. Aduan yang dikemaskini akan direkod melalui *Microsoft Excel* bagi tujuan pembersihan data.

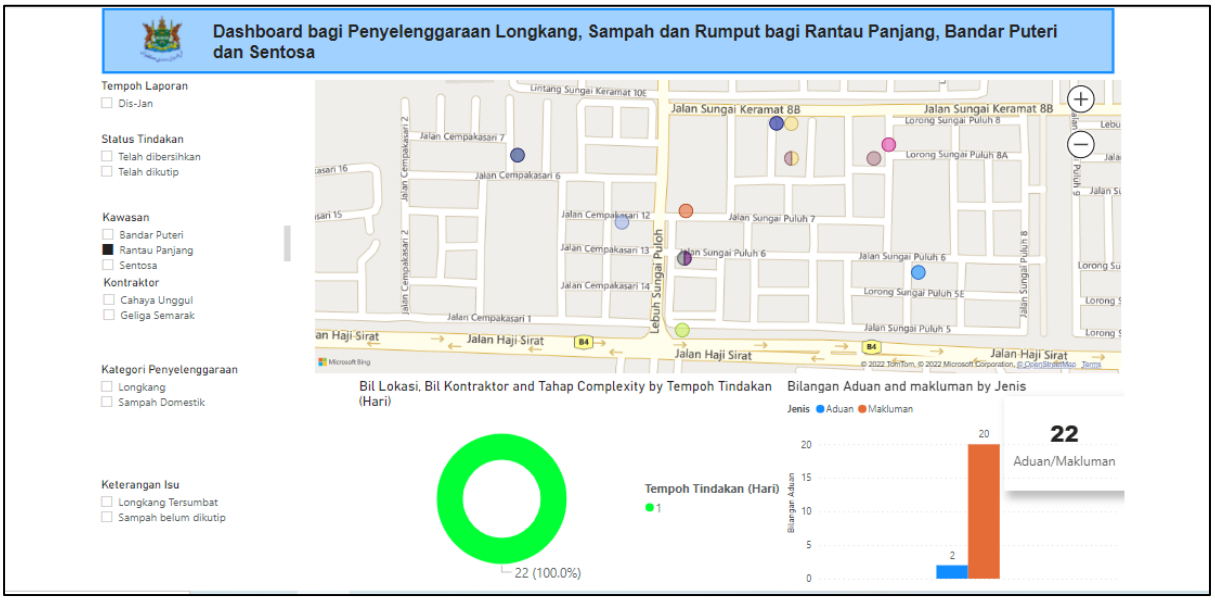
No	Sumber Data	Isu-Isu	Kategori Penyelenggar	Keterangan Isu	Kawasan	Lokasi	Jenis Kawasan	Latitud	Longitud	Kontraktor	Tindakan Lain-La	Fixed
88	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tersumbat dan penuh dengan sampah	Bandar Puteri	Lorong Gelang 8A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Kolam tadahan	2.982527	101.4578427	AS BINA	RESPONSZ 23/4/21 12:05PM	LUAR SKOP KDEB
89	Pasukan Pemantau Penduduk	sampah	kutipan sampah	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 9D, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9925652	101.4595961	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
90	Pasukan Pemantau Penduduk	sampah	kutipan sampah	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 9A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9919792	101.461438	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
91	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tersumbat	Sentosa	Lorong Hulubalang 28, Taman Sentosa 41200 Klang	Rumah Kediaman	3.0029455	101.4693048	unit saliran jpp	RESPONSZ 4/5/10:51PM	perangkap sampah
92	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 10A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9925384	101.4627174	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dikuti
93	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah belum dikutip	Sentosa	Lorong Hulubalang 27, Taman Sentosa 41200 Klang	Rumah Kediaman	3.0014807	101.4738956	AZAM ENTERPRISE	Tiada	Telah dikuti
94	Pasukan Pemantau Penduduk	Rumput	Sampah Rumput	Sampah rumput selepas dipotong tidak dibersihkan	Sentosa	Lorong Hulubalang 11, Taman Sentosa 41200 Klang	Rumah Kediaman	2.9982463	101.4820905	AZAM ENTERPRISE	Tiada	elah dibersih

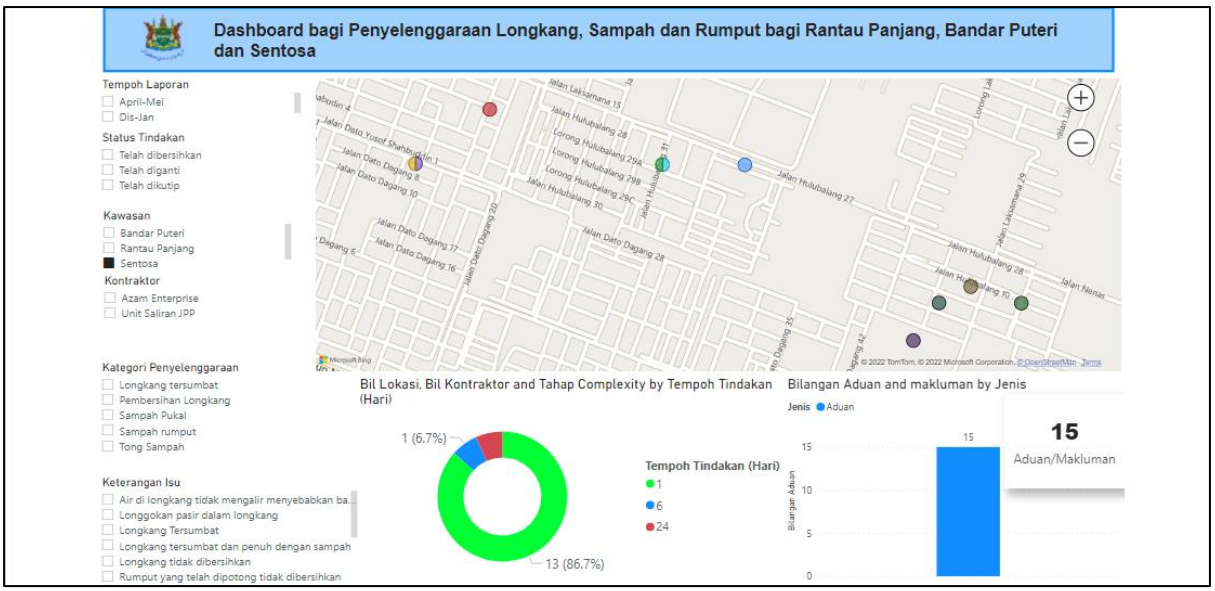
No	Sumber Data	Isu-Isu	Kategori Penyelenggar	Keterangan Isu	Kawasan	Lokasi	Jenis Kawasan	Latitud	Longitud	Kontraktor	Tindakan Lain-La	Fixed
46	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Jalan Kerongsang 9, Bandar Puteri, Klang	Rumah Kediaman	2.9914273	101.4614395	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dikuti
47	Pasukan Pemantau Penduduk	Rumput	Pemotongan rumput	Rumput tidak dipotong	Bandar Puteri	Lorong Gelang 1F, Bandar Puteri Klang	Rumah Kediaman	2.9839272	101.4653633	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dipotong
48	Pasukan Pemantau Penduduk	Rumput	Sampah rumput	Rumput yang telah dipotong tidak dibersihkan	Sentosa	Jalan Hulubalang 27, Taman Sentosa, 41000 Klang	Rumah Kediaman	3.0014753	101.4760843	AZAM ENTERPRISE	Tiada	Telah dibersihkar
49	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah tidak dikutip	Sentosa	Jalan Hulubalang 27, Taman Sentosa, 41000 Klang	Rumah Kediaman	3.0014753	101.4760843	AZAM ENTERPRISE	Tiada	Telah dibersihkar
50	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tidak terurus. Dipenuhi tanah, berlumut dan bertakung	Bandar Puteri	Lorong Sanggul 2B, Bandar Puteri, Klang	Rumah Kediaman	2.984996	101.469247	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
51	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tidak terurus. Dipenuhi tanah, berlumut dan bertakung	Bandar Puteri	Lorong Sanggul 2C, Bandar Puteri, Klang	Rumah Kediaman	2.9849962	101.4698064	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
52	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tidak terurus. Dipenuhi tanah, berlumut dan bertakung	Bandar Puteri	Lorong Sanggul 2D, Bandar Puteri, Klang	Rumah Kediaman	2.9844254	101.470361	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
53	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tidak terurus. Dipenuhi tanah, berlumut dan bertakung	Bandar Puteri	Lorong Sanggul 2G, Bandar Puteri, Klang	Rumah Kediaman	2.9844416	101.4709388	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
54	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Pembersihan Longkang	Longkang tidak terurus. Dipenuhi tanah, berlumut dan bertakung	Bandar Puteri	Jalan Sanggul 3, Bandar Puteri, Klang	Rumah Kediaman	2.9855648	101.4699957	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dibersihkar
55	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Pukal	Sampah belum dikutip	Bandar Puteri	Lorong Kerongsang 9A, Bandar Puteri, 41200 Pelabuhan Klang	Rumah Kediaman	2.9919738	101.4636267	ABD IZAM BIN KAMARUDDIN	Tiada	Telah dikuti
56	Pasukan Pemantau Penduduk	Longkang	Longkang tersumbat	Air di longkang tidak mengalir menyebabkan banjir sewaktu hujan lebat	Sentosa	Lorong Hulubalang 9, Taman Sentosa, 41000 Klang	Rumah Kediaman	2.997809	101.4834347	AZAM ENTERPRISE	Tiada	Telah dibersihkar

No	Sumber Data	Isu-Isu	Kategori Penyelenggar	Keterangan Isu	Kawasan	Lokasi	Jenis Kawasan	Latitud	Longitud	Kontraktor	Tindakan Lain-La	Fixed
7	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Surau Al-Masyhur, Jalan Cempaka Sari 6, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Surau	3.0808549	101.410606	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
8	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Lorong Sungai Puloh 7, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.0799676	101.4119919	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
9	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	4, Lorong Sungai Puloh 7B, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.080117	101.4128417	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
10	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Lorong Sungai Puloh 8a, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.0808117	101.415338	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
11	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	34, Lorong Sungai Puloh 8, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.0812758	101.4140455	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
12	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Lorong Sungai Puloh 5, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.0785407	101.4127938	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
13	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Lorong Sungai Puloh 8a, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.0808117	101.415338	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
14	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Lorong Sungai Puloh 8, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.081272	101.414241	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti
15	Pasukan Pemantau Penduduk	Sampah	Sampah Domestik	Sampah belum dikutip	Rantau Panjang	Lorong Sungai Puloh 7, Taman Cempaka Sari, 42200 Klang Selangor	Rumah Kediaman	3.0799676	101.4119919	GELIGA SEMARAK	Tiada	Telah dikuti

3. Aduan yang dikemaskini akan dipaparkan melalui dashboard *Microsoft Power BI.*






Dashboard bagi Penyelenggaraan Longkang, Sampah dan Rumput bagi Rantau Panjang, Bandar Puteri dan Sentosa
Tempoh Laporan
April-Mei
Dis-Jan
Status Tindakan
Telah dibersihkan
Telah diganti
Telah dikutip
Kawasan
Bandar Puteri
Rantau Panjang
Sentosa
Kontraktor
Azam Enterprise
Unit Saliran JPP
Kategori Penyelenggaraan
Longkang tersumbat
Pembersihan Longkang
Sampah Pukal
Sampah rumput
Tong Sampah
Keterangan Isu
Air di longkang tidak mengalir menyebabkan ba...
Longgokan pasir dalam longkang
Longkang Tersumbat
Longkang tersumbat dan penuh dengan sampah
Longkang tidak dibersihkan
Rumput yang telah dipotong tidak dibersihkan
Bil Lokasi, Bil Kontraktor and Tahap Complexity by Tempoh Tindakan (Hari)
1 (6.7%)
13 (86.7%)
Tempoh Tindakan (Hari)
1
6
24
Bilangan Aduan and makluman by Jenis
Jenis Aduan
15
Bilangan Aduan
15
Aduan/Makluman

CABUTAN DARIPADA KEPUTUSAN MESYUARAT MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN KE 38 / 2021 YANG DIADAKAN PADA 10 NOVEMBER 2021 YANG TELAH DISAHKAN OLEH MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN KE 39 / 2021 PADA 17 NOVEMBER 2021

3.1.2 **Kertas EXCO MTES No.: 2/ 25 / 2021**
Pembentangan Laporan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) 2.0 di Kawasan Majlis Perbandaran Klang

Daripada: Majlis Perbandaran Klang (MPK)

MPK. 500 – 6/1/2 Jld. 10
IPK.Sel. (R) 505/1 Jld. 26 (9)

Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri mengambil maklum pembentangan Laporan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) 2.0 di kawasan Majlis Perbandaran Klang (MPK) oleh pihak MPK.

Selanjutnya, Majlis Mesyuarat Kerajaan menimbangkan dan meluluskan perkara-perkara yang berikut:

I. **Bersetuju** agar pihak MPK bekerjasama dengan pihak Universiti Selangor (UNISEL) bagi Program Penyelidikan Dan Aktiviti Pemetaan Komuniti Berimpak Tinggi dengan fokus kepada bidang sosial komuniti yang turut meliputi Program Community Engagement (CIB 2.0);

II. **Bersetuju** dengan hasil dari kajian ini yang menunjukkan terdapat hubungkait tantara tadbir urus, integriti dan kebolehpercayaan;

III. **Bersetuju** agar semua Pihak Berkuasa Tempatan melaksanakan program yang sama di kawasan pentadbiran masing-masing dengan menjadikan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) 2.0 di Kawasan Majlis Perbandaran Klang sebagai rujukan;

IV. **Bersetuju** agar Unit Integriti, PSUK Selangor menyelaras bengkel bagi mewujudkan Garis Panduan Penyediaan Piagam Integriti Jabatan dan Agensi Kerajaan Negeri berdasarkan fungsi dan peranan jabatan untuk diamalkan oleh semua penjawat awam Negeri Selangor.

Tindakan : Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan)

Ketua Penolong Setiausaha
Unit Integriti, SUK Selangor

Semua Datuk Bandar/Yang Dipertua
Pihak Berkuasa Tempatan

PENGHARGAAN
PENGARAH SURUHANJAYA PENCEGAHAN RASUAH NEGERI SELANGOR

PROGRAM PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI

Tahniah dan syabas saya ucapkan kepada Majlis Perbandaran Klang atas pelaksanaan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti sebagai satu langkah bagi memastikan penyampaian perkhidmatan awam yang telus, berintegriti dan bebas rasuah di Majlis Perbandaran Klang.

Tahniah juga saya ucapkan atas kejayaan pembentangan Laporan Pelaksanaan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Anti Rasuah (JAR) Negeri Selangor Bil. 3 Tahun 2021 yang telah diadakan pada 14 September 2021 yang menunjukkan hubung kait antara tadbir urus, integriti dan kebolehpercayaan.

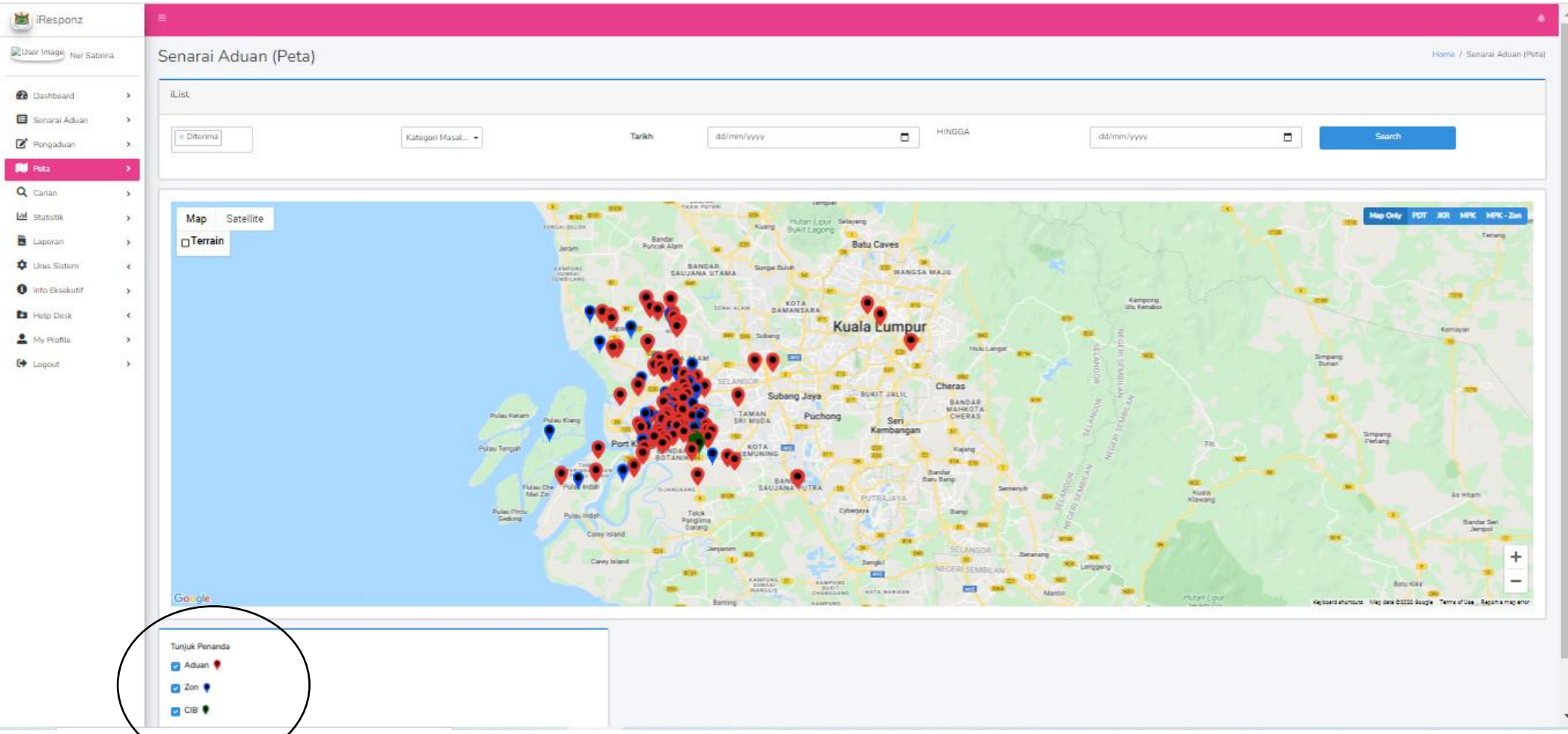
Inisiatif seumpama ini perlu diperhebatkan kerana ia sedikit sebanyak mengubah perspektif masyarakat terhadap tindak balas MPK dalam menangani aduan dan memberikan maklumbalas yang lebih responsif melalui tindakan yang berpaksikan penyelesaian (*solution based*). Melalui inisiatif ini, sistem penyampaian perkhidmatan mampu dipertingkatkan dan persepsi negatif seperti rasuah, penyelewengan kuasa, ketirisan dapat dikurangkan melalui kerjasama erat antara pihak kontraktor, komuniti dan MPK.

Pihak SPRM yakin, pelaksanaan program sebegini dapat memastikan penyampaian perkhidmatan awam yang lebih telus sekaligus menguatkan kepercayaan masyarakat setempat kepada Pihak Berkuasa Tempatan secara tidak langsung dapat membanteras rasuah di kalangan warga kerja MPK dengan pihak berkepentingan.

Tahniah dan syabas sekali lagi saya ucapkan kepada MPK atas inisiatif pelaksanaan program ini dan semoga langkah ini dapat diteruskan dan menjadi contoh kepada Pihak Berkuasa Tempatan yang lain.

TPj DATO' HAJI ALIAS SALIM
Pengarah SPRM Selangor

9 Mac 2022



Paparan khas PIBK

unisel
UNIVERSITI SELANGOR

PEJABAT HAL EHWAL UNDANG-UNDANG
Aras 1, Bangunan Canselari
Kampus Bestari Jaya
Jalan Timur Tambahan
45600 Bestari Jaya, Selangor
Tel : 03 – 3280 5053 Email : perundangan@unisel.edu.my

www.unisel.edu.my

DITERIMA
23 SEP 2021
PEJABAT YANG DIPERTUA
MAJLIS PERBANDARAN KLANG

Ruj. Kami : UNISEL/P.NC/PHEU/02(MPK)/21(2)
Tarikh : 22 September, 2021

YBRS. DR AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang
Tingkat 6, Bangunan Sultan Alam Shah
Jalan Perbandaran
41675 Klang
Selangor Darul Ehsan

MELALUI EMEL & SERAHAN TANGAN

DITERIMA
27 SEP 2021
JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT
MAJLIS PERBANDARAN KLANG

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Y.Brs Tuan YDP,

MEMORANDUM PERSEFAHAMAN ANTARA UNIVERSITI SELANGOR (UNISEL) DENGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG (MPK)

2. Dilampirkan bersama-sama surat ini adalah satu (1) salinan Memorandum Persefahaman (MoU) di antara Universiti Selangor dengan Majlis Perbandaran Klang yang telah dimatikan setem bertarikh 21 September, 2021 untuk simpanan.

Sila akui penerimaan dokumen dengan menandatangani salinan pendua surat ini dan kembalikan semula kepada pihak kami.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,
b.p. UNIVERSITI SELANGOR

PROF DATO' DR MOHAMMAD REDZUAN BIN OTHMAN
Presiden & Naib Canselor
Universiti Selangor

DARIPADA: YANG DIPERTUA

KEPADA:

1)TYDP/SU		14)PPP	
2)PKP		15)PTR	
3)PW		16)PKK	✓
4)PJ		17)PTM	
5)PPBD		18)PK	
6)PB		19)POSC	
7)PN		20)PCOS	
8)PH		21)KUPP	
9)PUU		22)KAD	
10)PKM		23)KUB	
11)PTI		24)KUI	
12)PL		25)PTK	✓
13)PPSR			

23/9/2021

CATATAN / ULASAN
DR. AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN
YANG DIPERTUA
MAJLIS PERBANDARAN KLANG

s.k. : Pendaftar
: Salinan Fail

Lamp.

DUPLICATE

unisel
UNIVERSITI SELANGOR

MEMORANDUM PERSEFAHAMAN

ANTARA

UNIVERSITI SELANGOR

DENGAN

MAJLIS PERBANDARAN KLANG

KERAJAAN MALAYSIA

IBU PEJABAT
LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI MALAYSIA
MENARA HASIL
PERSIARAN RIMBA PERMAI
CYBER 8, 63000 CYBERJAYA
SELANGOR DARUL EHSAN

LHDN MALAYSIA

SIJIL SETEM

ASAL

STAMP CERTIFICATE

(Sila lekatkan sijil setem ini ke atas surat cara sebagai bukti penyeteman)
Please attach this stamp certificate to the instrument as evidence of stamping

Cara Bayaran *Payment Method*	FPX TRANSACTIONS
No. Adjudikasi *Adjudication No.*	G01BECDC5FXB0KS (SALINAN 1/1)
Jenis Surat Cara *Type Of Instrument*	MEMORANDUM PERSEFAHAMAN SURAT CARA UTAMA
Tarikh Surat Cara *Date Of Instrument*	06/09/2021
Balasan *Consideration*	RM 0.00

Maklumat Pihak Pertama / Penjual / Pemberi *First Party / Vendor / Transferor / Assignor*
UNIVERSITI SELANGOR, NO SYARIKAT 483121(H)

Maklumat Pihak Kedua / Pembeli / Penerima *Second Party / Purchaser / Transferee / Assignee*
MAJLIS PERBANDARAN KLANG, NO SYARIKAT

Butiran Harta / Suratcara *Property / Instrument Description*

LHDN MALAYSIA

Dengan ini disahkan surat cara ini disetem dan diindors seperti maklumat di bawah:
This is to certify this instrument is stamped and indorsed as below:

No. Sijil Setem *Stamp Certificate No.*	B0KS0A210206841
Tarikh Penyeteman *Date of Stamping*	21/09/2021
Duti Setem Dikenakan *Amount of Stamp Duty*	RM 10.00
Penalti *Penalty*	RM 0.00
Pelarasan *Adjustment*	RM 0.00
Jumlah Dibayar *Total Amount Paid*	RM 10.00
Indorsemen *Indorsement (Akta Setem 1949)*	Seksyen 12

LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI MALAYSIA LHDN

Pemungut Duti Setem

No. Kelulusan Perbendaharaan *Treasury Approval No.* : KK/BSKK/10/600-2/1/2(60)

Tarikh Cetak *Printed Date* : 21/09/2021 12:05:54

Pengesahan keluenan Sijil Setem ini boleh dipastikan di stamps.hasil.gov.my atau melalui aplikasi telefon pintar
The authenticity of this Stamp Certificate can be verified at stamps.hasil.gov.my or by mobile app
Ini adalah cetakan komputer dan tidak perlu ditandatangani
This is a computer generated printout and no signature is required

— tamat/end —

MEMORANDUM PERSEFAHAMAN

MEMORANDUM PERSEFAHAMAN (selepas ini dikenali sebagai "**MOU**") ini dibuat pada ..... hari bulan ...06 SEP 2021 2021

DI ANTARA

UNIVERSITI SELANGOR, sebuah institusi pengajian tinggi swasta yang ditubuhkan di bawah Akta Pendidikan Tinggi Swasta 1996 (Akta 555) dan beralamat di Kampus Bestari Jaya, Jalan Timur Tambahan, 45600 Bestari Jaya, Selangor Darul Ehsan (selepas ini dirujuk sebagai **"UNISEL"**) sebagai pihak pertama;

DAN

MAJLIS PERBANDARAN KLANG, adalah sebuah pihak berkuasa tempatan yang ditubuhkan di bawah Akta Kerajaan Tempatan 1976 yang beralamat di Bangunan Sultan Alam Shah, Jalan Perbandaran, 41675, Klang, Selangor Darul Ehsan (selepas ini dirujuk sebagai **"MPK"**) sebagai pihak yang satu lagi;

(UNISEL dan MPK selepas ini akan dirujuk sebagai "Pihak" secara berasingan dan "Pihak-Pihak" secara kolektif).

BAHAWASANYA:-

A. UNISEL adalah merupakan sebuah universiti yang sentiasa berusaha untuk memperkukuh keupayaannya di dalam bidang akademik, penyelidikan dan khidmat masyarakat dan telah mengambil pelbagai inisiatif bagi melengkapkan kecemerlangan pengajiannya dan telah memasuki pelbagai perancangan kerjasama dengan pihak-pihak yang lain bagi memperkasakan kecemerlangan itu;

B. Berikutan perbincangan antara UNISEL dan MPK, Pihak-Pihak berhasrat untuk mewujudkan kerjasama dan meneroka peluang untuk membangun, menyokong dan memperkaya pembangunan penyelidikan dan pendidikan tinggi dalam bidang-bidang yang akan memberi manfaat kepada Pihak-Pihak, dan bersetuju bahawa kerjasama dan usaha sama ini akan memberi manfaat kepada Pihak-Pihak.

C. Pihak-pihak berhasrat untuk memasuki MOU ini bagi menyatakan niat masing-masing dan bagi mengadakan suatu asas bagi kerjasama antara pihak-pihak berdasarkan kepada terma-terma yang terkandung di dalam MOU ini.

PIHAK-PIHAK TELAH MENCAPAI PERSEFAHAMAN BERIKUT:-

1. DEFINISI DAN TAFSIRAN

Di dalam MEMORANDUM PERSEFAHAMAN ini :-

"MOU"	bermaksud Memorandum Persefahaman ini dan termasuk apa-apa pengubahsuaian, variasi, pindaan atau penambahan sebagaimana dipersetujui oleh Pihak-Pihak secara bertulis;
"MPK"	bermaksud sebuah pihak berkuasa tempatan yang ditubuhkan di bawah Akta Kerajaan Tempatan 1976 yang beralamat di Bangunan Sultan Alam Shah, Jalan Perbandaran, 41675, Klang, Selangor Darul Ehsan;
"UNISEL"	bermaksud sebuah institusi pengajian tinggi swasta yang ditubuhkan di bawah Akta Pendidikan Tinggi Swasta 1996 (Akta 555) dan beralamat di Kampus Bestari Jaya, Jalan Timur Tambahan, 45600 Bestari Jaya, Selangor Darul Ehsan;
"Projek"	bermaksud Projek dan / atau Aktiviti-Aktiviti kerjasama seperti yang dinyatakan dalam Artikel 2.2;
"Tarikh Berkuat kuasa"	bermaksud tarikh MOU ini, yang mana pada tarikh tersebut MOU ini akan mula berkuat kuasa dan memberi kesan;
"Tempoh Berkuat kuasa"	bermaksud tempoh tiga (3) tahun dari Tarikh Berkuat kuasa MOU ini dan termasuk sebarang tempoh lanjutan yang mungkin dipersetujui oleh kedua-dua Pihak;

2. OBJEKTIF

2.1 Pihak-pihak, tertakluk kepada terma-terma MOU ini dan undang-undang, peraturan dan polisi nasional yang berkuat kuasa dari semasa ke semasa, akan berusaha untuk memperkuat dan memperkembangkan lagi kerjasama atas asas suci hati, ekuiti dan manfaat bersama.

3. SKOP KERJASAMA

3.1 UNISEL dan MPK akan berusaha untuk membantu dan menyokong satu sama lain dalam kerjasama ini untuk projek-projek yang saling memberi manfaat kepada Pihak-Pihak, antara lain:-

i) **Kajian Impak Sosial dan Cakna Komuniti** melalui projek penyelidikan dan aktiviti pemetaan komuniti berimpak tinggi dan UNISEL sebagai teraju penggerak penyelidikan untuk Majlis Perbandaran Klang;

ii) **Inisiatif Pelancongan** dengan mencadangkan kerjasama dua hala bagi mengangkat usaha pelancongan di Klang sebagai satu '*heritage trail*'; dan

iii) mana-mana projek lain yang akan dikenal pasti dan dipersetujui oleh Pihak-Pihak pada peringkat selepas ini.

4. PELAKSANAAN

4.1 Bagi mencapai objektif MOU ini, Pihak-Pihak akan berusaha atas dasar kepentingan bersama iaitu pada lingkungan undang-undang, perlembagaan, peraturan-peraturan dan / atau dasar masing-masing.

4.2 MOU ini hendaklah menjadi asas persetujuan bagi Pihak-Pihak untuk mengkaji kemungkinan mengadakan kerjasama sehingga satu perjanjian dimeterai oleh Pihak-Pihak atas terma dan syarat-syarat yang akan dipersetujui bersama.

5. OBLIGASI KEWANGAN

5.1 UNISEL dan MPK bersetuju bahawa MOU ini tidak akan melibatkan implikasi kewangan atau tanggungan berbentuk monetari ke atas mana-mana pihak.

5.2 Namun begitu, sekiranya terdapat implikasi kewangan yang melibatkan skop kerjasama di para 3 (i) hingga (iii) ianya akan dibincangkan secara bersama dari masa ke semasa.

6. PENYATAAN NIAT

6.1 MOU ini menyatakan pemahaman pihak-pihak berkenaan dengan kerjasama tersebut dan tidak akan mewujudkan atau membentuk sebarang kewajipan yang mengikat secara sah pada mana-mana Pihak di sini.

7. SIFAT MEMORANDUM

7.1 MOU ini hanyalah berkaitan dengan niat seperti mana dinyatakan di dalam MOU ini dan tiada mana-mana penyataan yang terkandung di sini boleh dianggap untuk mewujudkan sebuah persatuan, perkongsian atau hubungan prinsipal dan agen antara Pihak-Pihak di sini atau mewujudkan sebarang obligasi perkongsian atau liabiliti antara Pihak-Pihak.

7.2 Tiada apa dalam MOU ini akan menjejaskan hak kedua-dua Pihak untuk mewujudkan hubungan yang sama dengan institusi-institusi lain.

8. KESAN MEMORANDUM PERSEFAHAMAN

8.1 MOU ini hanyalah bertujuan untuk merekodkan niat pihak-pihak dan tidak menjadikannya, atau dihasratkan untuk menjadikannya, suatu tanggungjawab di bawah undang-undang dan tidak akan menyebabkan apa-apa proses perundangan timbul daripadanya dan tidak boleh dianggap sama ada secara tersurat atau tersirat sebagai menjadikan apa-apa tanggungjawab sebagai mengikat atau boleh dikuatkuasakan.

9. PERMULAAN KUATKUASA, TEMPOH DAN PENAMATAN

9.1 MOU ini mula berkuat kuasa pada tarikh ia ditandatangan untuk tempoh selama tiga (3) tahun. Selepas itu, ia boleh dilanjutkan bagi suatu tempoh selanjutnya atas persetujuan bertulis Pihak-Pihak.

9.2 MOU ini boleh ditamatkan sebelum tarikh penamatannya dengan persetujuan Pihak-Pihak, tertakluk kepada pemberian notis secara bertulis sekurang-kurangnya satu (1) bulan dari tarikh yang dipersetujui.

9.3 Penamatan MOU ini tidak akan menjejaskan sebarang aktiviti yang telah dipersetujui dan sedang dijalankan sebelum tarikh penamatan MOU ini.

10. NOTIS

10.1 Apa-apa komunikasi di bawah MOU ini hendaklah dibuat secara bertulis dan dihantar serah melalui surat berdaftar ke alamat atau dikirim ke alamat mel elektronik atau nombor faksimile UNISEL atau MPK, mengikut mana-mana yang berkenaan, yang dinyatakan di bawah atau ke mana-mana alamat atau mel elektronik atau nombor faksimile lain sebagaimana yang diberitahu satu Pihak kepada Pihak yang satu lagi dan melainkan jika diperuntukkan selainnya dalam MOU ini, hendaklah disifatkan telah sempurna diberikan atau dibuat apabila dihantar serah kepada penerima alamat atau alamat mel elektronik atau nombor faksimile itu yang penerimaannya diakui sewajarnya.

Kepada **UNISEL**: Presiden & Naib Canselor
Universiti Selangor
Kampus Shah Alam
Jalan Zirkon A 7/A
Seksyen 7
40000 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
Tel : 03 – 5522 3405
Emel : pejabatnc@unisel.edu.my

Kepada **MPK**: Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Klang
Bangunan Sultan Alam Shah,
Jalan Perbandaran, 41675, Klang,
Selangor Darul Ehsan
Tel : 03 – 3375 5555
Faksimili: 03 – 3372 0344
Emel : ydp@mpk.gov.my

11. VARIASI

11.1 Syarat dan terma yang ditetapkan dalam MOU ini tidak boleh dipinda, diubah, atau ditukar atau sebaliknya diubah suai tanpa persetujuan bersama Pihak-Pihak dan apa-apa pindaan, pengubahsuaian dan perubahan hendaklah dibuat secara bertulis dan ditandatangani oleh Pihak-Pihak kepada MOU ini.

11.2 MOU ini boleh disemak, dipinda atau diubah suai sama ada semua atau pada sebahagiannya, pada bila-bila masa melalui permintaan secara bertulis oleh salah satu pihak tertakluk kepada persetujuan oleh kedua-dua Pihak.

11.3 Semakan, pindaan atau/dan ubahsuaian yang dibuat haruslah secara bertulis dan akan membentuk sebahagian daripada MOU ini. Semakan, pindaan atau/dan ubahsuaian itu akan berkuat kuasa pada tarikh yang ditentukan secara bersama oleh kedua-dua pihak.

11.4 Apa-apa semakan, pindaan atau/dan ubahsuaian tidak akan menjejaskan hak-hak dan komitmen yang berbangkit daripada atau yang berdasarkan MOU ini sebelum atau sehingga tarikh semakan, pindaan dan ubahsuaian.

12. PERLINDUNGAN HARTA INTELEK

12.1 Perlindungan harta intelek hendaklah dikuatkuasakan selaras dengan undang-undang dan peraturan Malaysia dan berdasarkan kepada apa-apa perjanjian antarabangsa yang ditandatangani oleh Pihak-Pihak.

12.2 Penggunaan nama, logo dan atau lambang rasmi mana-mana pihak dan apa-apa penerbitan, dokumen dan/atau kertas dilarang, sekiranya kebenaran bertulis tidak diperoleh terlebih dahulu, oleh mana-mana pihak.

12.3 Tanpa menjejaskan Perkara 12.1, harta intelek berkaitan apa-apa perkembangan teknologi, produk dan perkhidmatan yang dijalankan:

i. Secara bersesama oleh Pihak-Pihak atau keputusan penyelidikan yang diperolehi melalui aktiviti bersama, hendaklah dipunyai bersama oleh pihak-pihak mengikut terma – terma yang akan dipersetujui kemudian nanti; dan

ii. Secara tunggal dan berasingan oleh satu pihak atau keputusan penyelidikan yang diperolehi melalui usaha secara tunggal dan berasingan oleh satu pihak, hendaklah dipunyai secara tunggal oleh pihak tersebut.

13. KERAHSIAAN

13.1 Semua maklumat dan data yang berkaitan kerjasama ini hendaklah diuruskan mengikut peraturan dan perundangan yang berkaitan. Sekiranya terdapat maklumat dan dokumen terperingkat yang disampaikan kepada mana-mana Pihak di bawah MOU ini, maklumat dan dokumen terperingkat tersebut tidak boleh didedahkan kepada pihak ketiga atau digunakan untuk apa-apa tujuan tanpa mendapat kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada Pihak yang satu lagi.

13.2 Peruntukan kerahsiaan ini terpakai ke atas semua pertukaran maklumat terperingkat termasuk apa-apa pertukaran maklumat dalam perbincangan awal dan perbincangan semasa perundingan yang berhubung perkara-perkara dalam skop MOU ini.

13.3 Fasal ini hendaklah terus berkuat kuasa walaupun setelah MOU ini tamat atau ditamatkan atas sebarang sebab.

14. PENANGGUHAN

14.1 MOU ini boleh ditangguhkan sementara atas sebab keselamatan nasional, kepentingan nasional, atau ketenteraman awam, sama ada secara keseluruhan atau sebahagian yang mana penangguhan itu hendaklah berkuat kuasa serta merta apabila yang satu lagi diberitahu secara bertulis mengenainya.

15. PENYELESAIAN PERTIKAIAN

15.1 Apa-apa perbezaan atau pertelingkahan antara Pihak-Pihak mengenai tafsiran dan /atau pelaksanaan dan/atau penukaran apa-apa peruntukan MOU ini hendaklah diselesaikan secara baik melalui perbincangan dan perundingan antara Pihak-Pihak tanpa merujuk kepada pihak ketiga yang lain.

(Baki muka surat ini adalah sengaja dibiarkan kosong)

BAGI MENYAKSIKAN Memorandum Persefahaman ini di antara UNISEL dan MPK, Pihak-Pihak menurunkan tandatangan di bawah ini pada tarikh dan tahun yang bertulis di atas.

DITANDATANGANI OLEH
untuk dan bagi pihak
UNIVERSITI SELANGOR

PROF. DATO' DR. MOHAMMAD REDZUAN BIN OTHMAN
Presiden & Naib Canselor
UNIVERSITI SELANGOR

Di hadapan

ROKMAA BINTI HJ MAT
Pendaftar
UNIVERSITI SELANGOR

DITANDATANGANI OLEH
untuk dan bagi pihak
MAJLIS PERBANDARAN KLANG

DR AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN
Yang Dipertua
MAJLIS PERBANDARAN KLANG

Di hadapan

Wakil
MAJLIS PERBANDARAN KLANG