



PAPARAN MAKLUM BALAS BAGI CADANGAN/KOMEN PELANGGAN
BULAN OGOS TAHUN 2024

BIL.	BUTIRAN PELANGGAN	TARIKH	CADANGAN/KOMEN PELANGGAN	MAKLUM BALAS JABATAN
OGOS 2024				
1.	Jantina : Perempuan Umur : 31 – 40 tahun Emel : areny06@gmail.com No.Tel : 0182773455	11 Ogos 2024	Tiada	Terima kasih di atas kesudian tuan menilai perkhidmatan MBSJ. MBSJ akan sentiasa memberikan perkhidmatan terbaik kami kepada pelanggan.
2.	Jantina : Perempuan Umur : 31-40 tahun Emel: dekdah_world@yahoo.com.my No.Tel : 0166369534	11 Ogos 2024	Tiada	Terima kasih di atas kesudian tuan menilai perkhidmatan MBSJ. MBSJ akan sentiasa memberikan perkhidmatan terbaik kami kepada pelanggan.
3.	Jantina : Lelaki Umur : 40-50 Tahun Emel: petisurat28@gmail.com No.Tel : 019-5193286	14 Ogos 2024	Tiada	Terima kasih di atas kesudian tuan menilai perkhidmatan MBSJ. MBSJ akan sentiasa memberikan perkhidmatan terbaik kami kepada pelanggan.
4.	Jantina : Lelaki Umur : 31-40 Tahun Emel: aider.mvsb@gmail.com No.Tel : 012-3186985	14 Ogos 2024	Kelulusan Teknikal & Permit (contoh : Kebenaran merancang / korekan jalan / ubahsuai bangunan / dll: Tidak Berpuas Hati : Korekan jalan oleh pihak tm/syabas atau lain-lain tidak bagus contoh bila siap kerja, turapan siap agak teruk, minta pihak majlis pantau semula apabila kerja korekan oleh pihak ini selepas siap kerja.	Jabatan akan maklumkan secara bersurat pada semua utiliti yang terlibat untuk isu ini. Kebanyakan isu kerja-kerja korekan kecemasan yang tiada permit. Jabatan akan maklumkan pada utiliti berkaitan jika ada aduan. Pengadu akan direct pada utiliti jika ada kerosakan pada utiliti yang berkaitan dan tidak maklumkan pada Majlis.



<p>5.</p>	<p>Jantina: Perempuan Umur : 40-50 thn Emel : suddenlysusan@gmail.com No.Telefon : 016-2168880</p>	<p>14 Ogos 2024</p>	<p>Perkhidmatan Kaunter - Sangat Tidak Berpuas Hati : Saya tidak pernah ke kaunter kecuali untuk mengambil tong kompos saya pada tahun 2012</p> <p>Perkhidmatan Dalam Talian (Online) – Sangat Tidak Berpuas Hati : Panggilan telefon tidak pernah dijawab dan kakitangan mematikan telefon atau enggan menjawab panggilan atau mesej.</p> <p>Perkhidmatan Pertanyaan/ Telefonis – Sangat Tidak Berpuas Hati : Saya fikir Majlis hanya berminat untuk mengumpul wang</p>	<p>Pihak Majlis prihatin dengan setiap maklumbalas dan cadangan yang diberikan demi menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan kami. Untuk makluman pihak tuan, MBSJ tidak lagi menyediakan kaunter bayaran dan perkhidmatan berkuatkuasa 3 Januari 2023. Oleh yang demikian, semua permohonan dan bayaran kini adalah secara atas talian melalui Portal Ezy MBSJ.</p> <p>Antara tugas utama yang dilaksanakan oleh Operator Telefon MBSJ adalah untuk membuat penyambungan talian / panggilan yang masuk melalui nombor telefon 03-80263131 ke Jabatan-Jabatan Dalaman MBSJ yang berkaitan seperti yang di mohon oleh pihak pelanggan. Berdasarkan laporan / rekod panggilan masuk bulanan yang disediakan oleh Operator Telefon MBSJ, Jabatan mendapati semua panggilan masuk telah dijawab dan talian telah disambungkan ke Jabatan-Jabatan Dalaman MBSJ tanpa pengecualian. Dalam situasi ini, terdapat banyak kemungkinan yang mungkin berlaku apabila talian yang disambungkan ke lain-lain Jabatan MBSJ tidak diangkat oleh kakitangan yang bertanggungjawab sehingga menyebabkan aduan tersebut dibuat oleh pengadu. Oleh yang demikian, tanpa maklumat yang lengkap terutama nombor telefon atau nombor sambungan Jabatan yang dimaksudkan, sukar bagi Jabatan Khidmat Pengurusan untuk</p>
-----------	---	---------------------	---	--

			<p>Perkhidmatan Aduan – Sangat Tidak Berpuas Hati : Aduan tidak dikendalikan dengan telus.</p>	<p>mengenal pasti tindakan yang perlu diambil. Pihak Jabatan mencadangkan agar Jabatan Korporat dan Pengurusan Strategik membantu mengkoordinasikan perkara ini seperti berikut.-</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Perbincangan bersama Jabatan-Jabatan untuk mengenal pasti punca bagi menyelesaikan masalah sama yang sentiasa berulang. ii. Mendapatkan maklumat lengkap nombor telefon yang memberi masalah kepada pengadu dengan menambahbaik borang aduan yang disediakan oleh pihak Majlis. iii. Jabatan Kejuruteraan membantu membuat semakan sistem panggilan masuk dan keluar termasuk statistik panggilan tidak dijawab di peringkat Jabatan Dalaman MBSJ. <p>Majlis Bandaraya Subang Jaya (MBSJ) sentiasa akan memastikan prosedur Pengurusan Aduan dipatuhi dan aduan diuruskan dengan baik dan lebih telus. Aduan diterima melalui pelbagai saluran seperti berikut : -</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) MBSJ 2. Aplikasi Respons Rakyat 3. I-Tegur (KPKT) 4. Kaunter Aduan 5. Pusat Panggilan Aduan (Call Center) MBSJ di talian 03-80247700
--	--	--	---	---

			<p>Perkhidmatan Kutipan Sampah & Pembersihan - Sangat Tidak Berpuas Hati : Tukang kutip sampah memilih sampah yang hendak dikutip dan meminta “Angpau” sebelum mengutip sampah terutama musim perayaan . Jalan di hadapan rumah kami tidak disapu, rumput tumbuh di semua jalan hingga habuk dan menjadi sisa (sampah). Jalan raya tidak diturap dengan baik dan banyak turapan tidak mesra pejalan kaki.</p> <p>Perkhidmatan Infrastruktur (contoh; perparitan / lampu / jalan raya)- Sangat Tidak Berpuas Hati : Anda sepatutnya menyediakan laluan pejalan kaki berturap & berbumbung dari stesen LRT ke kawasan perumahan</p>	<p>6. E-mel (aduan@mbsj.gov.my) 7. Surat Rasmi</p> <p>Untuk makluman, pihak Majlis telah mengeluarkan surat peringatan kepada kontraktor KDEBWM bagi memastikan pekerja di tapak tidak meminta duit daripada penduduk terutamanya semasa musim perayaan. Bagi kerja-kerja kutipan dan pembersihan awam, pihak Majlis sentiasa memantau KDEBWM supaya mematuhi skop kerja dan jadual yang telah ditetapkan. Notis Tindakan Pembetulan (NTP) dan pemotongan bayaran dibuat kepada KDEBWM terhadap kegagalan pematuhan yang ditemui di tapak. Jika terdapat sebarang aduan berhubung kutipan dan pembersihan awam, sila hubungi terus pihak KDEBWM melalui aplikasi whatsapp 019-2742824 atau Sistem i-Clean Selangor.</p> <p>Kemudahan pejalan kaki secara asasnya telah disediakan di semua laluan ke stesen LRT yang melibatkan jalan-jalan utama/persiaran. Majlis juga dari masa ke semasa (setiap tahun) telah melaksanakan kerja-kerja membina baru dan menaiktaraf laluan pejalan kaki ini terutamanya bagi menghubungkan penduduk ke stesen-stesen pengangkutan awam (LRT/ Bas) bagi kemudahan penduduk di keseluruhan kawasan pentadbiran MBSJ (dari kawasan Seri Kembangan sehingga</p>
--	--	--	---	--



				Subang Jaya).
--	--	--	--	---------------

