



DASAR KORPORAT MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR 2019

A) LOGO

Majlis Bandaraya Alor Setar :-



1. Konsep Logo

Bingkai : Elemen Jata Negeri Kedah

Diletakkan di puncak logo melambangkan kuasa pentadbiran Kesultanan di dalam Negeri Kedah Darul Aman.

: **Elemen Tangkai Bunga Padi**

Terdiri daripada 17 biji padi secara sepasang. 17 biji padi bererti tonggak Rukun Sembahyang di dalam Islam iaitu jumlah rakaat (4+4+4+3+2).

: **Daun Setar**

Melambangkan Pokok Setar sebagai nama asal Bandar Alor Setar.

Inti : Masjid Zahir

- simbol Islam sebagai agama rasmi.

Balai Besar

- simbol senibina budaya Melayu dan Siam.

Wisma Darul Aman

- simbol pentadbiran Kerajaan Negeri Kedah.

: Unsur –unsur Kerajaan Persekutuan :-

2 ekor harimau

- simbol kekuasaan (authority) pentadbiran.

9 jalur warna

- Biru tua, Hijau, Indigo, Kuning, Merah, Biru Muda, Ungu, Putih dan Hitam (warna-warna Bendera Malaysia/ Negeri/ Wilayah Persekutuan).

9 warna

- Juga menunjukkan MBAS dinobatkan sebagai Bandaraya/ Majlis Bandaraya ke 9.

Bawah : Bunga Bongor

- Bunga rasmi bagi Majlis Bandaraya Alor Setar.

Bentuk Pelampung

- Melambangkan Alor Setar bandar yang dikelilingi air.

2. Skim Warna

- Warna MBAS : Biru dan Putih
- Warna Kerajaan Persekutuan : Hijau, Indigo, Kuning, Merah, Putih, Hitam, Biru
- Warna Bunga Bongor : Ungu

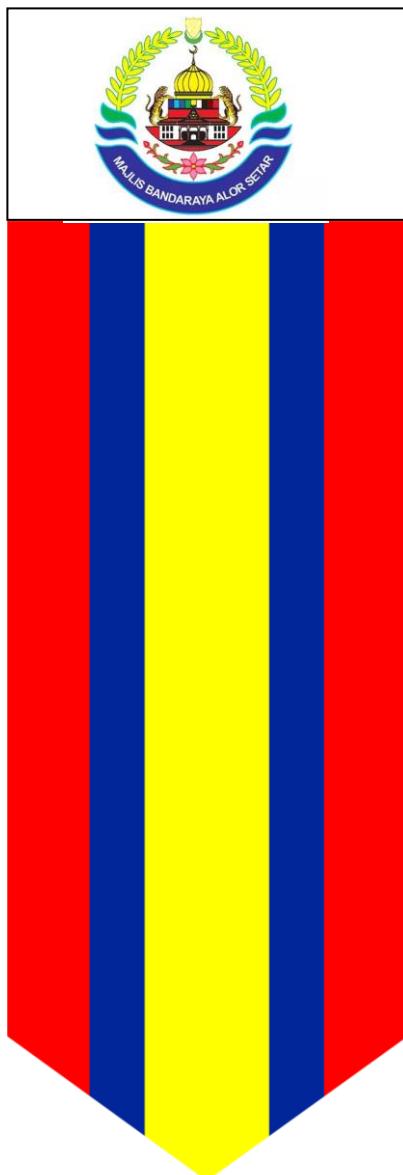
3. Makna Logo

- i) Logo Negeri Kedah.
- ii) Bingkai logo terdiri daripada bunga padi, daun setar, dan jalur biru yang mendokong tulisan Majlis Bandaraya Alor Setar.
- iii) Bangunan-bangunan yang menjadi mercu tanda :-
 - a) Balai Besar – Simbol senibina budaya Melayu Siam.
 - b) Masjid Zahir – Simbol Islam sebagai agama rasmi.
 - c) Wisma Darul Aman – Simbol pentadbiran Kerajaan Negeri.
- iv) Bunga Bongor adalah bunga rasmi bagi Majlis Bandaraya Alor Setar.
 - a) Biru, Putih – Warna korporat MBAS
 - b) Merah, Hijau, Kuning – Warna lambang Negeri Kedah
 - c) Ungu – Warna Bunga Bongor
- v) 9 Jalur Warna
Warna Bendera Malaysia, – Biru Tua, Hijau, Indigo, Kuning, Merah, Negeri- negeri & Wilayah Biru Muda, Ungu, Putih & Hitam Persekutuan
- vi) Simbol Kerajaan Persekutuan yang menaungi Kerajaan Negeri. Harimau juga lambang kekuasaan pentadbiran.

B) BENDERA

Majlis Bandaraya Alor Setar :-



C) BENDERA JENIS BANTING**Penerangan Warna Yang Digunakan :-**

- | | | | |
|----|--------|---|---------------------------------|
| a) | Merah | - | Warna melambangkan Negeri Kedah |
| b) | Biru | - | Warna korporat MBAS |
| c) | Kuning | - | Warna melambangkan Negeri Kedah |

D) BUNGA RASMI

Majlis Bandaraya Alor Setar :-



Maklumat terperinci mengenai Bunga Rasmi MBAS :-

- Nama botani ialah ‘Lagerstroemia Floribunda’;
- Nama tempatan ialah Bongor Kedah;
- Merupakan pokok teduhan berbunga;
- Boleh didapati di kawasan utara semenanjung khasnya Negeri Kedah dan Perlis;
- Mempunyai bunga yang menarik berwarna ungu dan bertukar kepada warna putih apabila tua;
- Berbunga kecil membentuk jambak.

E) LAGU RASMI

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

Tajuk: **Perkhidmatan Tanpa Sempadan**

Panorama bandar raya indah
Serba-serbi sempurna
Kemajuan serta kemakmuran
Rakyat berbilang bangsa
Hidup harmoni bantu-membantu
Menjana khazanah kita

Chorus

Oh, bandar raya aku Alor Setar
Kebanggaan rakyat jelata
Alor Setar berjaya
Merealisasi wawasan
Alor Setar ceria
Perkhidmatan tanpa sempadan

Kesegaran alam sekitar
Tetap dipelihara
Bandar raya penuh bertamadun
Impian menjadi nyata
Hidup bahagian lengkap semuanya
Untuk ibadah dan bekerja

F) IKRAR

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

BAHAWA KAMI,
ANGGOTA ORGANISASI
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR
SESUNGGUHNYA BERIKRAR
DAN BERJANJI AKAN MENJALANKAN TUGAS
DENGAN PENUH TANGGUNGJAWAB
DAN BERAZAM
DENGAN SEMANGAT KEKELUARGAAN,
BERDISIPLIN, BERSIH, CEKAP DAN AMANAH
BAGI MENCAPAI
PERKHIDMATAN YANG CEMERLANG
DEMI UNTUK
KEPENTINGAN AGAMA,
BANGSA DAN NEGARA

G) OBJEKTIF

Majlis Bandaraya Alor Setar ditubuhkan untuk :-

1. Menyedia dan melaksana perkhidmatan perbandaran seperti yang termaktub dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) dengan ikhlas dan berintergriti;
2. Menguatkuasakan Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) dan semua Undang-Undang Kecil Majlis Bandaraya Alor Setar dengan berhemah dan profesional;
3. Melaksana pelbagai bidang perkhidmatan perbandaran, pembangunan perbandaran, keselamatan, kesihatan, keceriaan, kemudahan awam, dan infrastruktur taman-taman perumahan;
4. Membina persekitaran perbandaran terancang dengan pelan-pelan tindakan konsisten menerusi pelan-pelan strategik, rancangan tempatan dan program-program berdaya maju bagi menjadikan bandaraya selamat dan sejahtera;
5. Mencapai wawasan Bandaraya Alor Setar Maju menerusi transformasi minda, modal insan, kegiatan ekonomi, pembangunan lestari, dan penyampaian perkhidmatan dengan memenuhi kepuasan pelanggan;
6. Memperkemaskan dan meningkatkan mutu perkhidmatan serta perancangan pembangunan dalam semua bidang;
7. Mewujudkan persekitaran yang kondusif bagi menggalakkan pertumbuhan industri, perdagangan dan pelancongan;

8. Memelihara dan memulihara alam sekitar untuk keselesaan dan kesejahteraan penduduk;
9. Pengekalan kawasan persekitaran bandar raya dengan landskap bertaraf 5 bintang dan penyelenggaraan taman rekreasi yang bersih serta selesa;
10. Meningkatkan sumber kewangan Majlis dengan mempelbagaikan sumber hasil boleh diterokai dan mengukuhkan kawalan pengurusan kewangan terbaik.

H) **VISI**

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

“Mentransformasikan Bandaraya Alor Setar Sebagai Bandaraya Berdayahuni”

I) MISI

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

**“Memacu Kecemerlangan Majlis Bandaraya Alor Setar Yang
Mapan berteraskan Organisasi Berkualiti, Inovatif,
Responsif dan Komited Kepada Pembangunan Lestari
Untuk Mencapai Perbandaran Berdayahuni 2035”**

J) MATLAMAT

**Hala tuju Majlis Bandaraya Alor Setar
berfokuskan :**

Buku Dasar Korporat yang diterbitkan pada 2019, telah menerangkan pembentukan matlamat MBAS bersandarkan kepada Fakta Pelan Strategik (2014-2018) dan pelan tindakan kualiti MBAS.

Pada 1 Januari 2015, kajian semula Dasar Korporat MBAS telah dijalankan dengan mengambil kira dasar-dasar terkini MBAS iaitu Pelan Strategik (2014-2018), Pelan Integriti MBAS, Pelan Tindakan 5 Tahun Kualiti MBAS dan Dasar Inovasi MBAS serta Rancangan Tempatan Alor Setar.

Kajian semula Dasar Korporat MBAS ini telah menemukan penambahbaikan kepada MATLAMAT

MBAS sedia ada Visi, Misi, Piagam Pelanggan dan Dasar Kualiti MBAS. Perlu ditegaskan pembentukan matlamat adalah berpaksi kepada Visi dan Misi Majlis Bandaraya Alor Setar yang terkini. Berdasarkan kepada Analisis SWOT MBAS dan rekod pencapaian MBAS sejak Pelan Strategik diwujudkan pada tahun 2009.

Setiap matlamat tersebut mempunyai objektif khusus, iaitu dalam bentuk yang boleh diukur pencapaiannya. Pencapaian setiap objektif bergantung kepada pelaksanaan strategi dan tindakan di jabatan/bahagian di MBAS. Sepuluh matlamat tersebut adalah seperti berikut :-

Matlamat 1

: Melahirkan warang MBAS yang berkualiti, berdaya sain

Matlamat 2

g,
dan
beru
sah
a
untu
k
teru
s
maj
u;
: Me
mpe
rkas
aka
n
war
ga
MB
AS
den
gan
pen
gua
saa
n
kem
ahir
an,
tekn
olog
i,

Matlamat 3

kuali
ti
pen
guru
san,
dan
sah
siah
diri;
: Men
jadik
an
MB
AS
seb
agai
Piha
k
Berk
uas
a
Tem
pata
n
yan
g
cem
erla
ng,
terk
emu
ka,

dan
bert
araf
5
Bint
ang;

: Me

mpe
rkas
aka
n
Ban
dara
ya

Alor
Seta

r
seb
agai
ban
dar
raya
maj

u,
ma

mpa
n,
selo
mat,
dan
seja
hter

Matlamat 4

	a
	untu
	k
	war
	ga
	pen
	ghu
	niny
	a;
Matlamat 5	: Me
	mpe
	rkas
	aka
	n
	tadb
	ir
	urus
	Majli
	s
	Ban
	dara
	ya
	Alor
	Seta
	r;
Matlamat 6	: Berti
	nda
	k
	prof
	esio
	nal
	dala

m
mer
anc
akk
an
pem
ban
gun
an
ban
dara
ya
dan
me
meli
hara
ala
m
sekit
ar ;
: Me
man
tapk
an
Sist
em
Pen
guru
san
Kual
iti
bert

Matlamat 7

	eras
	kan
	ama
	lan
	terb
	aik;
Matlamat 8	: Men
	jana
	,
	me
	mpe
	rkuk
	uh,
	dan
	me
	man
	tapk
	an
	hasil
	Majli
	s;
Matlamat 9	: Me
	mpe
	rting
	katk
	an
	kuali
	ti
	hidu
	p
	kom
	uniti

dan
kes
ejah
ter
an
pen
dud
uk;

Matlamat 10

: Me
mpe
rting
katk
an
keu
pay
aan
dan
kap
asiti
Majli
s.

K) OBJEKTIF DAN STRATEGI

Majlis Bandaraya Alor Setar :

Sepuluh matlamat yang di gariskan adalah arah tuju pengurusan dalam mencorak Majlis Bandaraya Alor Setar dalam abad 21. Sepuluh matlamat ini disepadukan dengan objektif-objektif dan strategi-strategi yang holistik dengan fokus sasaran matlamat dicapai bagi melonjak Bandaraya Alor Setar Maju setaraf dengan bandaraya-bandaraya maju di Malaysia, sejajar menuju Wawasan Negara Maju 2020. Berikut adalah objektif dan strategi yang dibentuk :-

Matlamat 1 : Melahirkan warga MBAS yang berkualiti, berdaya saing, dan berusaha untuk terus maju.

Objektif 1 – *Mewujudkan modal insan yang cemerlang dan berintegriti bagi mendokong objektif MBAS.*

- **Strategi 1** Melantik kakitangan mengikut Skim Perkhidmatan mengikut Waran Perjawatan JPA yang terkini, yang lebih berdaya saing untuk menarik individu berpengalaman luas dalam industri;
- **Strategi 2** Melantik calon yang wibawa, berkualiti, berintegriti, dan berkelayakan;
- **Strategi 3** Mewujudkan sistem latihan prestasi tinggi kakitangan MBAS yang lebih berkesan; dan
- **Strategi 4** Menyedia dan mengembangkan peluang pembangunan kerjaya, ruang kenaikan pangkat dan penajaman minda.
- **Strategi 5** Membentuk pembangunan minda staf secara dua hala pada peringkat Jabatan, PBT Negeri dan PBT Antarabangsa (Pembangunan Staf).

Objektif 2 – *Mewujudkan persekitaran dan sistem kerja yang selamat,*

sihat, kondusif, dan ceria.

- **Strategi 1** Menambahbaik persekitaran kerja dalam aspek kebajikan kerja yang lebih terjamin;
- **Strategi 2** Mewujudkan penandaaranan untuk pelbagai perkhidmatan, kemudahan, dan persekitaran kerja;
- **Strategi 3** Mengadakan satu sistem yang boleh menjamin keselamatan, kesihatan, sahsiah diri, dan kebajikan kakitangan; serta
- **Strategi 4** Meningkatkan program penghayatan Dasar Korporat MBAS dan Budaya Kerja Korporat untuk persekitaran kerja yang sihat/ceria.

Matlamat 2 : **Memperkasakan warga MBAS dengan penguasaan kemahiran, teknologi, kualiti pengurusan dan sahsiah diri.**

Objektif 1 – *Menarik, melantik, membangun serta mengekalkan tenaga kerja MBAS yang cemerlang pada semua peringkat*

- **Strategi 1** Inisiatif ‘penghargaan dan hukuman’ dalam sistem kawalan Modal Insan;
- **Strategi 2** Melantik calon yang berkualiti dan berkelayakan;
- **Strategi 3** Mewujudkan model latihan yang lebih terancang dan berkesan; serta
- **Strategi 4** Menggalakkan peluang pendidikan inovasi dan teknologi dikalangan warga kerja.

Objektif 2 – *Mewujudkan ruang dan peluang pendidikan dalam inovasi,*

teknologi dan pengurusan.

- **Strategi 1** Menggalakkan pemindahan teknologi melalui perkhidmatan dan perolehan;
- **Strategi 2** Menyediakan tempat latihan dalam berteknologi terkini yang lengkap;
- **Strategi 3** Mengadakan pelan tindakan / modul yang boleh memperkuuh ketahanan dalaman kakitangan;
- **Strategi 4** Meningkatkan program penandaarasan dan amalan terbaik inovasi.

Matlamat 3 : **Menjadikan MBAS sebagai Pihak Berkuasa Tempatan yang cemerlang, terkemuka, dan Bertaraf 5 Bintang.**

Objektif 1 – *Mempergiat, mengukuh, membangun, dan mengekalkan budaya kerja berkualiti pada semua peringkat pelaksana.*

- **Strategi 1** Memperkuuhkan kawalan dalaman pengurusan dan pengurusan kewangan;
- **Strategi 2** Melaksana prinsip-prinsip, amalan-amalan, dan strategi-strategi kualiti secara konsisten serta berterusan ;
- **Strategi 3** Memperkemas dan menggiat pemahaman menyeluruh pekeliling-pekeliling perkhidmatan dikalangan warga MBAS; dan
- **Strategi 4** Menggalakkan pertukaran staf secara dua hala pada peringkat Jabatan, PBT Negeri dan PBT Antarabangsa (Pembangunan Staf).

Objektif 2 – *Mempelopori, membangun dan melaksana gagasan penyampaian perkhidmatan MBAS bertaraf dunia.*

- **Strategi 1** Mengwujudkan mekanisma pemantauan berterusan penyampaian perkhidmatan;
- **Strategi 2** Mengadakan penambahbaikan dan pencegahan mekanisma;
- **Strategi 3** Mewujudkan R&D keperluan dan kepuasan pelanggan; dan
- **Strategi 4** Meningkatkan jaringan *smart partnership* komuniti, pentadbir dan MBAS.

Matlamat 4 : Memperkasakan Bandaraya Alor Star sebagai bandar raya maju, mampan, selamat, dan sejahtera untuk warga bandaraya.

Objektif 1 – *Menyedia peluang-peluang membangunkan bandar raya sebagai destinasi pelaburan.*

- **Strategi 1** Menyedia dan melaksana pelan Perancangan Strategik jangka sederhana dan jangka panjang;
- **Strategi 2** Kolaborasi *smart partnership* dan *Joint Venture* pembangunan harta tanah dan perkhidmatan;
- **Strategi 3** Memperkemas dan menambahbaik peranan dan gerak kerja pasukan OSC, perancangan dan bangunan; dan
- **Strategi 4** Menjalankan kajian pindaan dan penggubalan Undang-undang Kecil bagi menggalakkan pelaburan.

Objektif 2 – *Menjana sumber pendapatan penduduk dari kegiatan ekonomi berganda.*

- **Strategi 1** Meningkat dan mengukuhkan kerjasama pemain industri (*industry player*) pelancongan;
- **Strategi 2** Mempermudah pengeluaran permohonan lesen dan permit;
- **Strategi 3** Menggalak dan menarik usahawan serta pelabur membuka cawangan dalam kawasan bandar raya; dan
- **Strategi 4** Mengadakan kerjasama dengan lain-lain agensi kerajaan dan pihak swasta dalam bidang pembangunan impak tinggi, industri hiliran, industri pemprosesan, dan sebagainya.

Matlamat 5 : Meningkatkan Tadbir Urus yang Cekap.

Objektif 1 – *Meneroka, membangun, melaksana serta mengekalkan momentum kecekapan dan keupayaan pengurusan MBAS.*

- **Strategi 1** Meningkatkan kecekapan pengurusan dalaman;
- **Strategi 2** Meningkatkan keberkesanan penguatkuasaan;
- **Strategi 3** Memantapkan sistem dan prosedur kerja; dan
- **Strategi 4** Memperkuuhkan pengurusan aset dan fasilitasi awam

Objektif 2 – *Meneroka, membangun, melaksana dan mena*

penggunaan teknologi terkini dalam tadbir urus.

- **Strategi 1** Mengkaji dan merancang kepenggunaan teknologi maklumat untuk mengoptimumkan kecekapan tadbir urus;
- **Strategi 2** Mewujudkan penanda aras dan indikator petunjuk prestasi (*key performance indicator*) dalam mengesan ‘*outcome*’ penggunaan teknologi maklumat dalam tadbir urus, pengurusan, dan khidmat pelanggan;
- **Strategi 3** Menyediakan peluang dan inisiatif galakan kepada kalangan kakitangan untuk gerakan penerokaan inovasi dalam teknologi; dan
- **Strategi 4** Menarik, melantik dan menyedia tenaga kerja yang wibawa dan kompeten dalam teknologi maklumat, teknologi teknikal dan penerokaan inovasi.

Matlamat 6 : *Mentranformasi minda dan modal insan dalam pemeliharaan dan pemuliharaan alam sekitar serta memacu persekitaran perbandaran yang selesa dan harmoni.*

Objektif 1 – *Menarik, melantik, membangun dan mengekalkan tenaga kerja profesional dan melatih menjadi warga multi-kemahiran pada semua peringkat.*

- **Strategi 1** Menjadi peneraju menyedia dan melaksana latihan *multiskills* dikalangan warga MBAS;
- **Strategi 2** Mewujud dan memperkasa modul latihan kemahiran yang berkesan;

bandraya dan memelihara alam sekitar .

- **Strategi 1** Mewujud polisi dan garis panduan pemeliharaan alam sekitar dan menguatkuasakan kawalan pembangunan;
- **Strategi 2** Mempelopori dan menggerakkan mekanisma pengawalan dan pemantauan terhadap bahan-bahan buangan yang menjelaskan alam sekitar;
- **Strategi 3** Mengadakan program-program komuniti jangka panjang untuk membudayakan amalan-amalan terbaik bagi mengelakkan pencemaran dalam bandaraya selaras dengan LA 21; dan
- **Strategi 4** Meningkatkan program penghayatan ‘**Sayangi Alam Sekitar Bandar Raya**’ bagi menjamin kesinambungan alam sekitar kepada generasi akan datang.

Matlamat 7 : Memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti berteraskan amalan terbaik.

Objektif 1 – Melestarikan Sistem Pengurusan Kualiti dengan berteraskan integriti, keutuhan, kebertanggungjawaban, dan kecekapan.

- **Strategi 1** Mengamalkan akauntabiliti, profesionalisme dan integriti dalam pengurusan kewangan dan setiap entiti pentadbiran;

Objektif 2 – *Mempelopori, mempraktikkan, dan membudayakan Sistem Pengurusan Kualiti.*

- **Strategi 1** Melaksana dan menggunakan Pelan Tindakan 5 Tahun Kualiti yang diselaraskan dengan kriteria Sistem *Star Rating*.

Matlamat 8 : Menjana, memperkuuh dan memantapkan hasil Majlis.

Objektif 1 – *Memantapkan dan menjana keupayaan kutipan hasil majlis.*

- **Strategi 1** Menyedia dan mempelbagaikan Kaedah Kutipan & Saluran Pembayaran Hasil;
- **Strategi 2** Meningkatkan kecekapan Sistem Pemantauan Kutipan Hasil; dan
- **Strategi 3** Mempertingkatkan keberkesanan kutipan hasil tertunggak;

Objektif 2 – *Mempelopori dan menerokai mempelbagaikan hasil Majlis.*

- **Strategi 1** Memperkasa dan memperhebatkan kegiatan ekonomi serta Pelaburan Impak Tinggi; dan
- **Strategi 2** Memperkasa dan mengoptimumkan sumber hasil.

Matlamat 9 : Mempertingkatkan kualiti hidup komuniti dan kesejahteraan penduduk.

Objektif 1 – *Mempertingkat dan memantapkan Kualiti Perkhidmatan Perbandaran.*

- **Strategi 1** Tranformasi pembangunan peniaga kecil dan penjaja dalam bandar serta pembangunan infrastruktur dan kemudahan awam;
- **Strategi 2** Pembentukan pelan-pelan tindakan pengukuhan program penyelenggaraan awam dan logistik;
- **Strategi 3** Mewujud dan memperkasa aktiviti Kawalan Penyakit untuk meningkatkan kualiti kesihatan penduduk; dan
- **Strategi 4** Menerokai kegiatan ekonomi berimpak tinggi dalam pembangunan hartanah milik MBAS bagi memacu keberhasilan pendapatan berganda Majlis.

Objektif 2 – *Mewujudkan dan memperkasa jaringan persekitaran perbandaran yang bersih & selamat*

- **Strategi 1** Melaksana dan menambahbaik Program Pembangunan Bandar Selamat;
- **Strategi 2** Menggerakkan dan merealisasi gagasan Program Bersih & Indah;

Matlamat 10 : Mempertingkatkan keupayaan dan kapasiti Majlis.

Objektif 1 – *Mentranformasi dan memantapkan Pembangunan Organisasi dan Sumber Manusia.*

- **Strategi 1** Memantapkan dan memacu penghayatan Budaya Organisasi Cemerlang bertaraf 5 Bintang;
- **Strategi 2** Mewujud, melaksana, dan memantau Pelan Komprehensif Sumber Manusia / Modal Insan;
- **Strategi 3** Mempertingkat dan memperkasa Kompetensi Kakitangan dan Keutuhan Pengurusan; dan
- **Strategi 4** Mewujudkan pelan-pelan pemantapan penstrukturran pengurusan prestasi tinggi tenaga kerja setanding dengan bandararaya yang lain.

Objektif 2 – *Merancang, menstruktur dan membangun persekitaran kerja yang kondusif dan sejahtera.*

- **Strategi 1** Memperkasakan dan mengoptimakan penggunaan teknologi maklumat dalam penyampaian perkhidmatan;
- **Strategi 2** Mewujudkan pelan tindakan pembangunan Komplek Pejabat Baru, MBAS;
- **Strategi 3** Mempertingkatkan kecekapan dan keupayaan Perkhidmatan Talian Telefon Majlis; dan
- **Strategi 4** Mewujudkan pelan pembangunan Makmal Komputer bagi memperkasa tenaga kerja berkemahiran tinggi dalam inovasi dan teknologi.

K) MOTTO

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

” ILTIZAM AMALAN KITA ”

L) DASAR KUALITI

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

"MBAS komited ke arah memberikan perkhidmatan yang cekap, cepat, berkesan dan mesra bagi melaksanakan penambahbaikan secara berterusan dalam proses-proses kerja dengan cara menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang efektif ke arah memperkasakan perkhidmatan bandaraya yang berkualiti dengan mengamalkan dan memartabatkan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008. MBAS juga sentiasa berusaha melahirkan sebuah bandaraya aman makmur kepada warga bandaraya serta sebagai pemangkin pembangunan bandaraya metropolis."

P) KHIDMAT PELANGGAN**a) MISI PERKHIDMATAN**

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

1. Memastikan pelanggan diberikan layanan mesra dan adil;
2. Memastikan pelanggan dilayan dengan segera dalam tempoh menunggu yang singkat;
3. Menyediakan ruang menunggu yang selesa dan dilengkapi dengan kemudahan terbaik;
4. Memastikan keutamaan layanan kepada golongan OKU. Warga emas dan ibu mengandung;
5. Sentiasa mengamalkan sikap membantu dan mengukir senyuman kepada pelanggan.

b) PIAGAM PELANGGAN

Majlis Bandaraya Alor Setar :-

**Pada 1 Mac 2015 Kajian Semula Piagam Pelanggan telah dilaksanakan dan Piagam Pelanggan MBAS adalah seperti berikut
(Piagam Pelanggan) MBAS adalah sama dengan Objektif Kualiti MBAS**

KAMI BERJANJI AKAN SENTIASA MEMBERI PERKHIDMATAN YANG MESRA, ADIL DAN BERKUALITI SETIAP MASA KEPADA SETIAP PELANGGAN :-

JABATAN / BAHAGIAN	PIAGAM PELANGGAN/ OBJEKTIF KUALITI	
PERANCANGAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT	1. 2.	Memastikan aduan awam yang diterima akan disalurkan kepada Jabatan / Bahagian berkaitan dalam tempoh 1 hari bekerja Maklumbalas jawapan di Jabatan/Bahagian berkaitan diterima dalam tempoh 5 hari bekerja
PELANCONGAN, SUKAN DAN KEBUDAYAAN	3.	Menyediakan laporan bulanan penyewaan padang sebelum 15 haribulan tiap-tiap bulan
PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN KHIDMAT MASYARAKAT	4. 5.	Penghantaran dokumen PPKB kepada Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan Dan Kerajaan Tempatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. Melaksanakan Program Khidmat Masyarakat bersama pihak berkepentingan sebulan sekali.
SUMBER MANUSIA	6. 7.	Penyandang jawatan-jawatan gunasama samada berstatus tetap atau kontrak perlu melalui proses pertukaran dan penempatan semula tempat bertugas tidak melebihi tempoh 5 tahun Mesyuarat Lembaga Tatatertib bagi

	8.	keputusan bersidang tidak melebihi tempoh 14 hari dari bermulanya aktiviti terimaan maklumbalas surat pertuduhan
	9.	Penghantaran dokumen persaraan yang lengkap ke bahagian Pasca Perkhidmatan JPA diuruskan selewat-lewatnya 3 bulan dari tarikh persaraan wajib
	10.	Aktiviti pengiklanan hingga aktiviti temuduga jawatan bagi satu jawatan diuruskan tidak melebihi tempoh 90 hari.
	11.	Peratusan pencapaian kehadiran 7 hari berkursus atau lebih dalam setahun di kalangan pegawai tetap Majlis adalah sebanyak 80%
	12.	Aktiviti keputusan pemilihan calon kenaikan pangkat hingga aktiviti pengesahan kenaikan pangkat oleh Lembaga Kenaikan Pangkat MBAS dapat diuruskan tidak melebihi tempoh 60 hari.
PENTADBIRAN	13.	Memastikan pengendalian Mesyuarat Tetap dan Majlis Penuh dilaksanakan bermula 7 hari sebelum mesyuarat sehingga 7 hari selepas mesyuarat
	14.	Memastikan penyelenggaraan telah lengkap dilaksanakan dalam tempoh 10 hari selepas pengesahan Ketua Bahagian
	15.	Memastikan pengumpulan semula borang Kajian Kepuasan Pelanggan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh edaran.
PENGUATKUASAAN	16.	Penguatkuasaan perniagaan tanpa kelulusan akan dijalankan 5 hari seminggu.
	17.	Tindakan menurunkan banting tanpa permit dijalankan dalam tempoh 24 jam dari tarikh maklumat lengkap diterima.
	18.	Memastikan 95% barang rampasan yang telah tamat tempoh tuntutan diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja.
		Memastikan 80% kerosakan ICT yang

TEKNOLOGI MAKLUMAT	19.	<p>melibatkan alat ganti ditangani dan diselesaikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh borang kerosakan yang lengkap diterima oleh Bahagian Teknologi Maklumat</p> <p>Memastikan 90% permohonan pembangunan Sistem Aplikasi Baru atau cadangan peningkatan yang diterima dari jabatan/pengguna dibuat kajian</p>
AKAUN, BAYARAN DAN BELANJAWAN	20. 21.	<p>Pembayaran kepada pembekal atau kontraktor adalah dalam tempoh (7) hari dari tarikh aktiviti no.6 iaitu penyediaan bayaran secara EFT</p> <p>Penyediaan belanjawan Majlis Bandaraya Alor Setar untuk kelulusan Kerajaan Negeri Kedah adalah pada atau sebelum 31 Ogos tahun semasa tertakluk kepada Pekeliling atau arahan daripada SUK</p>
HASIL	22. 23. 24.	<p>Memberi perkhidmatan kaunter bayaran yang cekap, jujur, amanah, mesra dan selesa. Pelanggan akan dilayan tidak lebih 15 minit pada waktu biasa dan 30 minit pada waktu puncak</p> <p>Memastikan bil-bil cukai taksiran diserahkan ke alamat premis selewat-lewatnya pada 15 Januari setiap tahun untuk penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua</p> <p>Tindakan sitaan dibuat 15 hari selepas Notis E dikeluarkan sehingga pegeluaran Notis E penggal berikutnya</p>
PENILAIAN	25. 26. 27.	<p>Proses penilaian perlu disiapkan dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p>Menyiapkan proses nilai cukai taksiran bangunan baru dalam tempoh 14 hari bekerja bermula daripada terimaan Borang F hingga penyediaan laporan bangunan baru</p> <p>Proses penetapan penomboran perlu disiapkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari terima permohonan sehingga surat kelulusan penomboran dikeluarkan</p>
	28.	Aset perlu didaftarkan dalam masa 2

PENGURUSAN HARTA	29.	tarikh pengesahan penerimaan
	30.	Kelulusan penyewaan premis akan diberi dalam masa 14 hari bekerja selepas temuduga dijalankan
	31.	Proses sitaan ruang niaga akan dijalankan selepas tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan notis tunggakan
	32.	Kelulusan tempahan Kemudahan MBAS dan UTC akan diberi dalam tempoh 7 hari bekerja
	33.	Daftar profail kawasan pemajuan perlu didaftarkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong (Pemaju kepada Pembeli)
	34.	Badan Pengurusan Bersama ditubuhkan dalam tempoh 12 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong
	35.	Sijil pendaftaran dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh permohonan diterima
	36.	Aduan perlu diselesaikan dalam tempoh 30 hari bekerja
	37.	Aduan yang diterima akan diserahkan untuk tindakan Jabatan berkenaan dalam tempoh 7 hari bekerja
ARKITEK DAN KAWALAN BANGUNAN	38.	Memastikan kelulusan permohonan pelan tambahan dan pindaan diperolehi dalam tempoh piagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap
	39.	Memastikan kelulusan permohonan Pelan Setara (pagar dan awning) diperolehi dalam tempoh piagam 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap
	40.	Memastikan wang pertaruhan dikembalikan dalam tempoh piagam 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap
BANGUNAN BARU DAN PENGUATKUASAAN	41.	Penyediaan ulasan kelulusan pelan bangunan kepada OSC dalam tempoh 7 hari waktu bekerja
		Penyediaan surat kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari daripada sempurna tun

	42.	Kelulusan permit sementara bagi kerja-kerja kecil bangunan akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari daripada permohonan lengkap
	43.	Memproses kelulusan Bangunan Sementera dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat
	44.	Memproses kelulusan Menara Telekomunikasi dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat
	45.	Memproses kelulusan Papan Paparan Iklan (Billboard) dalam tempoh 60 hari sehingga mendapat keputusan mesyuarat
	46.	Mengambil tindakan penguatkuasaan ke atas bangunan tanpa kebenaran yang tidak boleh diluluskan di kawasan pentadbiran MBAS kecuali di atas rizab atau tanah kerajaan mengikut prosedur yang ditetapkan
KEJURUTERAAN	47.	Permohonan projek pembangunan dalam tempoh 8 minggu dari terima arahan
	48.	Pengurusan projek pembangunan dalam tempoh 6 minggu
	49.	Pembaikan kerosakan infrastruktur , kemudahan awam dan aset Majlis secara sebutharga dalam tempoh 3 minggu
	50.	Pembaikan kerosakan premis dan infrastruktur awam milik Majlis secara tenaga dalaman MBAS dalam tempoh 72 jam
	51.	Permit korekan jalan di dalam rizab jalan MBAS dalam tempoh 14 hari daripada terima permohonan sehingga surat permohonan Wang Pertaruhan dikeluarkan
	52.	Pembaikan kerosakan kenderaan Majlis dalam tempoh 5 hari bekerja bermula daripada terima arahan
	53.	Kelulusan pelan lampu jalan dalam tempoh 5 minggu

	54.	Kelulusan pelan kerja tanah dalam tempoh 47 hari
	55.	Kelulusan pelan jalan dan parit dalam tempoh 47 hari
	56.	Penguatkuasaan kerja tanah dalam tempoh 48 jam
	57.	Pengurusan aduan kerosakan infrastruktur, kemudahan awam dan premis Majlis dalam tempoh 7 hari
	58.	Penyelenggaraan kenderaan, mesin dan jentera MBAS dalam tempoh 3 hari
PERANCANGAN PEMBANGUNAN	59.	Kertas kerja permohonan kebenaran merancang akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima
	60.	Kertas kerja permohonan Penamaan Skim Pembangunan akan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima
	61.	Sokongan Ubah Jenis Kegunaan Tanah/Pecahan dikemukakan kepada Bahagian OSC Majlis Bandaraya Alor Setar dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima
	62.	Notis bagi penguatkuasaan tanpa kebenaran merancang akan disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh arahan pengeluaran notis.
	63.	Menerang kaedah bagi memproses, menyokong dan meluluskan permohonan Projek Usahasama antara Majlis Bandaraya Alor Setar dan swasta sehingga dikemukakan kepada pihak UPEN dalam tempoh 4 bulan dari tarikh pertama kali dibentangkan dalam mesyuarat JKTPP
LANDSKAP & REKREASI	64.	Permohonan kelulusan pelan landskap hendaklah dilaksanakan dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima
	65.	Tindakan memasang tag kekal di pokok yang termasuk dalam senarai inventori, dilaksanakan dalam

	66.	tempoh 30 hari dari tarikh siap inventori bagi sesuatu lokasi. Proses inventori pokok teduhan dilaksanakan dengan kekerapan satu (1) tahun sekali
	67.	Memastikan siasatan untuk setiap tindakan bagi aduan yang diterima yang melibatkan kerja-kerja pangkasan atau penebangan pokok di dalam kawasan penyelenggaraan MBAS diselesaikan dalam tempoh masa enam (6) hari bekerja
KAWALAN PENYAKIT DAN PROMOSI KESIHATAN	68.	Menyelesaikan masalah berkaitan aduan anjing liar dalam tempoh 2 hari
	69.	Menyelesaikan masalah berkaitan aduan Demam Denggi dan Demam Denggi Berdarah dalam tempoh 2 hari
PERLESENAN	70.	Proses kelulusan permohonan lesen komposit tidak berisiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 1 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi
	71.	Proses kelulusan permohonan lesen komposit berisiko yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 30 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi
	72.	Proses kelulusan lesen billboard yang lengkap akan diluluskan dalam tempoh 14 hari (hari bekerja) dari tarikh permohonan diterima sehingga kelulusan rasmi
PENGURUSAN PASAR DAN PENJAJA	73.	Proses pengesahan syarat bagi premis makanan dalam tempoh 35 hari (hari bekerja) dari tarikh tamat tempoh syarat
	74.	Memproses permohonan lesen gerai Majlis dalam tempoh satu hari bekerja
	75.	Memproses permohonan lesen pasar sehari/malam yang diurus dan diselia oleh Majlis dalam tempoh 14 hari bekerja
INSPEKTORAT KESIHATAN PERSEKITARAN	76.	Merancang dan melaksanakan operasi penguatkuasaan undang-undang kesihatan persekitaran sekurang-kurangnya 12 kali sebulan.
UNDANG-UNDANG	76.	Memastikan kertas siasatan disemak

	77.	3 minggu dari tarikh penerimaan daripada Jabatan / Bahagian berkaitan Memastikan dokumen perjanjian disediakan dalam tempoh 1 hingga 4 bulan dari tarikh permohonan lengkap dari Jabatan / Bahagian berkaitan
	78.	Memastikan pendakwaan dijalankan setelah kertas siasatan mendapat izin Timbalan Pendakwa Raya
	79.	Memastikan draf undang-undang kecil siap dalam tempoh 3-6 bulan lengkap dari jabatan / bahagian berkaitan
AUDIT DALAM	80.	Memastikan Laporan Pemerhatian Audit dapat dikeluarkan dalam jumlah 8 kali setahun
PUSAT SETEMPAT (OSC)	81. 82. 83. 84.	Memastikan kelulusan dasar permohonan diperolehi dalam tempoh piagam berikut:- a) Pelan kebenaran merancang 57 hari b) Pelan serentak (Pelan bangunan,pelan jalan dan parit dan pelan kerja tanah) iaitu 80 hari c) Pelan bangunan 37 hari Memastikan mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) diadakan 2 kali sebulan
BEKALAN DAN KONTRAK	85. 86.	Memastikan proses pembelian terus dalam tempoh masa 7 hari bermula daripada kelulusan pembelian sehingga penyediaan permohonan perbelanjaan (KEW) Memastikan prosedur sekretariat pemilihan sebutharga dalam tempoh 40 hari bermula dari pelawaan sebutharga