



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : KEJURUTERAAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPAI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, mesyuarat, aset, kewangan, aduan, kenderaan dan jentera Majlis dengan lebih cekap dan teratur						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 hari	765	765	100%	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	861	861	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan pengurusan permohonan permit korekan jalan						
PP 3	Permohonan Kelulusan Permit Korekan Jalan (dikira selepas penyerahan resit bayaran cagaran) - 5 hari	3	3	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 4 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Pengurusan pembangunan pelan infrastruktur, pelan teknikal kebenaran merancang dan pelan bangunan sehingga siap kerja di tapak serta penguatkuasaan						
PP 4	Semakan pelan-pelan kerja tanah - 14 hari	5	5	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

PP 5	Semakan Pelan Jalan dan Perparitan, Pelan Lampu Jalan/Taman/Pejalan Kaki dan Jejantas/Isyarat – 14 hari bekerja	5	5	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Merancang dan menguruskan pengurusan projek pembangunan dan penyelenggaraan jalan, perparitan, infrastruktur kemudahan awam, perabot jalan, cerun, lampu jalan, lampu taman, lampu isyarat, sistem mekanikal dan elektrik aset-aset majlis serta lain-lain daripada proses rekabentuk, pengukuran di tapak sehinggalah pengesahan siap kerja						
PP 6	Menguruskan projek-projek yang telah diluluskan berdasarkan peruntukan kewangan Majlis - Setiap tahun	14 Penyelenggaraan	14	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menguruskan pelaksanaan sistem tebatan/kestabilan bencana						
PP 7	Siasatan/kajian tebatan/kestabilan bencana - 90 Hari	-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PERBENDAHARAAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, pengurusan aduan dan pengurusan belanjawan tahunan Majlis bagi setiap tahun kewangan untuk semua jabatan.						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 Hari	7	7	100%	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	7	7	100%	-	-	-	-
PP 3	Penyediaan anggaran bajet tahunan - sebelum 20 November setiap tahun.	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mewujudkan suatu sistem pembayaran yang efisien serta mengikut kehendak kaedah kewangan Kerajaan Tempatan dan Arahan Perbendaharaan.						
PP 4	Bayaran Tuntutan Oleh Kontraktor Dengan Dokumen Sokongan Yang Lengkap - 14 Hari	1,172	1,172	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

		Menguruskan gaji dan ganjaran kakitangan							
PP 5	Pengurusan gaji kakitangan - 12kali /tahun	1	1	100%	-	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mewujudkan suatu sistem perakaunan bagi memastikan penyediaan laporan-laporan dan penyata-penyata kewangan Majlis adalah mengikut standard perakaunan dan di dalam jangkamasa yang ditetapkan.							
PP 6	Menyediakan penyata Buku Tunai dan penyata Penyesuaian Bank. - Dalam tempoh 14 hari bulan berikutnya	1	1	100%	-	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Mewujudkan suatu sistem pengurusan letak kereta yang teratur dan bersistematik bagi keselesaan dan kemudahan orang ramai di kawasan pentadbiran Majlis Bandaraya Subang Jaya.							
PP 7	Permohonan Petak Khas Letak Kereta Dengan Syarat-Syarat Yang Ditetapkan - 10 hari	20	20	100%	-	-	-	-	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : KESIHATAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian aduan secara efektif dan efisien						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akaun Penerimaan – 3 hari	6	6	100%	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	201	189	94.03%	12	5.97%	Aduan berkait dengan Jabatan lain	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia perkhidmatan kebersihan, kesihatan persekitaran dan pengindahan bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menjalankan pemeriksaan premis makanan dan perniagaan berasaskan makanan untuk memastikan tahap kebersihan menepati peraturan dan syarat-syarat yang ditetapkan						
PP 3	Mengemaskini status premis makanan Gred A di dalam portal MBSJ – Setiap bulan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menjalankan kawalan demam denggi mengikut kawalan PKD						
PP 4	Mengemaskini status kawasan wabak tidak terkawal dan hotspot di dalam portal MBSJ - 14 Hari	5	5	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menjalankan aktiviti kawalan kacau ganggu haiwan						
PP 5	Meluluskan Lesen Anjing (Bagi Permohonan Secara Atas Talian Yang Mematuhi Syarat-Syarat – 1 hari	32	32	100%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan melaksana aktiviti kesihatan persekitaran seperti program pameran kesihatan, program kesedaran denggi di sekolah dan pemeriksaan tandas awam						
PP 6	Melaksanakan program kesihatan persekitaran - Mengikut perancangan dan kelulusan	1	1	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PERANCANGAN BANDAR

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, Melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, aduan dan tindakan penguatkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 hari	658	658	100%	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	28	28	100%	-	-	-	-
PP 3	Mengambil tindakan penguatkuasaan di bawah Akta 172-30 Hari	3	3	100%	-	-	-	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 6 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Pengurusan Rancangan Pemajuan dan Kajian-Kajian Perancangan						
PP 4	Penyediaan Rancangan Tempatan – 1 Tahun	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan dan memproses permohonan melibatkan perancangan dan pengawalan pembangunan						
PP 5	Permohonan Kebenaran Merancang Untuk Pendirian Bangunan – 28 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
PP 6	Memberi Ulasan Permohonan	-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

	Memecah Sempadan -14 hari							
PP 7	Memberi Ulasan Permohonan Cantum Tanah – 14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Tanah -28 Hari	4	4	100%	-	-	-	-
PP 9	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Bangunan – 28 Hari	20	20	100%	-	-	-	-
PP 10	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Tambahan / Ubahsuai – 28 Hari	21	21	100%	-	-	-	-
PP 11	Memproses lanjutan Kebenaran Merancang -14 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Nama Taman, Nama Bangunan dan Pelan Alamat – 14 Hari	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan Pelan Agenda Tempatan 2030 (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita & Bandar Sejahtera)						
PP 13	Menyediakan Laporan Local Agenda 2030 & Pelan Tindakan (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita * Bandar Sejahtera	Data telah dikemaskini	-	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pengurusan pengkalan data <i>Executive Information System</i> (EIS) dan perkongsian maklumat						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

PP 14	Capaian data (Guna Tanah, Tanah Lapang, Kemudahan Awam Dan Lain –Lain) Executive Information Sistem Tanpa Had	Data capaian adalah sama dengan jumlah permohonan Kebenaran Merancang	59	100%	-	-	-	-
--------------	---	---	----	------	---	---	---	---



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PENGUATKUASAAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDAR D%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan aduan pada peringkat penerimaan, siasatan dan laporan siasatan.						
PP 1	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	7 hari seminggu	490	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menjayakan operasi penguatkuasaan bersepadu melalui perancangan strategi seperti rondaan berkala dan risikan.						
PP 2	Melaksanakan Operasi Bersepadu sekurang-kurang 20 kali setahun	Sekurang-kurang 20 kali setahun	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan pengeluaran Notis Amaran, tindakan Notis Tawaran Kompau n (NTK), Operasi Penyitaan dan Pelupusan Barang Sitaan berlandaskan peruntukan undang-undang yang digunapakai oleh Majlis Bandaraya Subang Jaya.						
PP 3	Pengeluaran Notis Amaran kepada OKN - 7 hari	7 hari seminggu	7	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengeluaran Notis Tawaran Kompau n (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari	7 hari seminggu	NTK Operasi :1467 NTK Trafik : 33191	100%	-	-	-	-
PP 5	Pengeluaran dan pelaksanaan Sitaan / Penutupan Premis - 7 hari a. Rumah Urut b. Pusat Siber Haram c. Pusat Hiburan d. Lain-lain premis yang melakukan kesalahan	1 kali seminggu/ aduan /tindakan serta-merta	Sitaan : 49 Notis Tutup : 7	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

PP 6	Pemindahan kereta buruk - 60 hari .	7 hari seminggu	69	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan aktiviti pra-pendakwaan pada peringkat pembukaan fail siasatan, pengumpulan barang bukti, dan penyerahan kepada Unit Pendakwaan Jabatan Undang-Undang.						
PP 7	Pembukaan fail sampul kecil dan penyerahan ke Jabatan Undang Undang dalam tempoh 180 hari.	7 hari seminggu	19	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan hal-hal pentadbiran pejabat seperti pengurusan rekod-rekod pejabat, pengurusan kenderaan, perolehan, pengurusan stor bekalan dan memberi bantuan kepada Jabatan lain dari segi keanggotaan kawalan keselamatan dan kawalan lalulintas.						
PP 8	Menjawab memo / surat masuk – keluar dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima.	7 hari seminggu	117	100%	-	-	-	-
PP 9	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan.	Mengikut keperluan semasa	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : KHIDMAT PENGURUSAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menguruskan hal ehwal pengurusan Sumber Manusia merangkumi perjawatan, pelantikan, perkhidmatan, kebajikan, tatatertib dan HRMIS						
PP 1	Menguruskan pengambilan dan penempatan kakitangan berdasarkan kekosongan jawatan yang diperakukan oleh Ketua Jabatan	3	3	100%	-	-	-	-
PP 2	Menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembangunan kompetensi dan modal insan dilaksanakan dengan berkesan ke arah Human Governance						
PP 3	Menguruskan jempunan penceramah bagi kursus / latihan setelah jadual perancangan bulanan dikeluarkan -	48	48	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Memastikan pengurusan mesyuarat, rekod awam dan dokumen terperingkat Majlis diurus dengan cekap dan efisien						
PP 4	Mengedarkan minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari selepas daripada tarikh mesyuarat – 7 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	264	264	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal Melaksana dan menguatkuasaan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan proses pendaftaran, persidangan dan perbicaraan kes-kes saman di bawah pentadbiran Majlis						
PP 6	Menguruskan pendaftaran kertas pertuduhan dan memproses permohonan saman	6	6	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia Menyelenggara dan menaik taraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menguruskan kawalan keselamatan bangunan ,keperluan logistik, aset alih, stor, perolehan, pengurusan tanah perkuburan islan dan krematorium serta tugas-tugas pentadbiran am secara efisien dan terancang						
PP 7	Melaksanakan proses kelulusan permohonan penggunaan logistik	23	23	100%	-	-	-	-
PP 8	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat <ul style="list-style-type: none"> • Jenazah 58 • Mayat 49 	107	107	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : UNDANG-UNDANG

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Memberi khidmat nasihat perundangan kepada Majlis mengenai perkara-perkara perundangan dan melaksanakan keputusan-keputusan Majlis mengenai perkara-perkara perundangan supaya tidak bercanggah dengan Undang-Undang						
PP 1	Memberikan Khidmat Nasihat Perundangan Kepada Jabatan Berkaitan (Tertakluk Kepada Penerimaan Dokumen Yang Lengkap)	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyemak, menggubal serta meminda Undang-Undang Kecil bagi rujukan dan digunapakai dalam Pentadbiran.						
PP 2	Melaksanakan pindaan dan gubalan undang-undang untuk kelulusan Kerajaan Negeri - Setahun	6	6	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menguruskan hal-hal berkaitan tuntutan sivil di Mahkamah yang difailkan oleh pihak luar terhadap Majlis serta mengendalikan kes Lembaga Rayuan sebagai wakil Majlis.						
PP 3	Melaksanakan Perlantikan Peguam Bagi Kes Tuntutan Sivil - Tertakluk kepada Mahkamah	21	21	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan penyemakan dan pindaan dokumen kontak Majlis						
PP 4	Semakan Dokumen Perundangan Dari Tarikh Penerimaan Tertakluk Kepada Dokumen Yang Lengkap dan Teratur – 21 Hari	31	31	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

		Melaksanakan pengurusan pentadbiran, aduan dan pengendalian kes kompaun, saman dan pendakwaan Majlis						
PP 5	Menetapkan Kadar Kompaun Bagi Setiap Notis Tawaran Mengkompaun Suatu Kesalahan – 5 Minit	1575	1575	100%	-	-	-	-
PP 6	Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan – 60 Hari	1575	1575	100%	-	-	-	-
PP 7	Menfaikan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Saksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri – 7 Hari	4	4	100%	-	-	-	-
PP 8	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	50	50	100%	-	-	-	-
PP 9	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	38	38	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, penyediaan Senarai Nilai an dan proses-proses berkaitan Penyediaan Cukai Taksiran mengikut peruntukan bahagian XV, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171).						
PP 1	Meminda dan menguatkuasakan Cukai Taksiran ke atas pegangan berkadar mengikut peruntukan Seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171). - 3 bulan dari tarikh pengeluaran Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (Borang F) dan Sijil Layak Menduduki (COF)	-	-	-	-	-	-	-
PP 2	Mencetak dan menguruskan penghantaran Notis Pindaan Senarai Nilai an kepada pemilik harta yang terlibat.- Tidak kurang daripada 30 hari sebelum tarikh Kuatkuasa Cukai Taksiran	-	-	-	-	-	-	-
PP 3	Mengadakan Mesyuarat Pendengaran Bantahan selepas Notis Pindaan kepada Senarai Nilai an dikeluarkan kepada pemilik harta.- 2 kali setahun	-	-	-	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan surat keputusan bantahan kepada pemilik harta yang	-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

	mengemukakan permohonan secara bertulis – 14 hari dari Keputusan Mesyuarat Majlis Bandaraya Subang Jaya							
PP 5	Memproses Permohonan Pindah Milik Bil Cukai Taksiran (Sekiranya Dokumen Lengkap dan Tiada Tunggakan Cukai Taksiran) – 7 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	297	297	100%	-	-	-	-
PP 6	Memproses Permohonan Tukar Alamat Surat – Menyurat (Sekiranya Dokumen Lengkap) – 1 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	31	31	100%	-	-	-	-
PP 7	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	174	174	100%	-	-	-	-
PP 8	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	11	9	81.82%	2	18.18%	-	Tindakan Jabatan telah selesai. Status aduan melebihi tempoh di peringkat Jabatan penyelarasan dan ada yang memerlukan tindakan lanjut di Pejabat Daerah dan Tanah Petaling. Syor : Aduan yang memerlukan tindakan bersama daripada Jabatan dalaman, hanya diselarasakan pelaporan oleh Jabatan Penyelarasan.
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ2						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

		Menjalankan kerja-kerja penilaian ke atas harta-harta milik Kerajaan Persekutuan, Negeri dan Badan-badan Berkanun bagi menuntut Sumbangan Membantu Kadar (SMK).						
PP 9	<p>Penyediaan Borang A Dan Borang B Selepas Terima Maklumat Perakuan Siap Dan Pematuhan (Borang F) Dan Menyerahkannya Kepada Agensi Kerajaan Berkaitan Bagi Tujuan Pengesahan Tarikh Penghunian / Menduduki Harta Tersebut. Agensi Kerajaan Tersebut Perlu Melengkapkan Borang B Dan Serahkan Kembali Kepada Pihak MBSJ.</p> <p>– 30 Hari Dari Tarikh Terima Maklumat Lengkap Daripada Agensi Berkaitan.</p>	-	-	-	-	-	-	-
PP 10	<p>Menyediakan Dan Menyerahkan Borang C Serta Maklumat-Maklumat Penilaian Harta Kepada Jabatan Penilaian & Perkhidmatan Harta Negeri Selangor Bagi Tujuan Pengesahan Nilai Sumbangan Membantu Berkadar (SMK).</p> <p>- Sebelum 30 November Tahun Penilaian Sumbangan Membantu Kadar (SMK).</p>	1	1	100%	-	-	-	-
PP 11	<p>Membuat Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kepada Agensi Berkaitan.</p> <p>– Sebelum 28 Februari Tahun Tuntutan.</p>	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pemberimilikan, lesen pendudukan sementara, pewartaan						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

		dan sebagainya.						
PP 12	Mengemukakan Permohonan Hal-Hal Yang Berkaitan Tanah Yang Lengkap Kepada Agensi -14 Hari Dari Tarikh Permohonan Lengkap Dan Ulasan Dari Jabatan Dalam Diterima.	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mengurus penyewaan aset Majlis meliputi medan selera/gerai, pasar awam, tanah dan bangunan milik Majlis serta tapak paparan iklan dalam kawasan pentadbiran MBSJ.						
PP 13	Mengeluarkan Surat Jawapan Keputusan Permohonan Penyewaan Kepada Pemohon. - 7 Hari Dari Tarikh Mesyuarat Penuh MBSJ.	2	2	100%	-	-	-	-
PP 14	Mengeluarkan Bil Tuntutan Kepada Penyewa Setiap Bulan. - Sebelum 30hb Setiap Bulan.	190	190	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Mengurus aset-aset milik Majlis dari aspek penyelenggaraan kebersihan, insurans, penyediaan bekalan dan perkhidmatan serta pengurusan utiliti supaya dapat digunakan dengan selamat dan selesa.						
PP 15	Menjalankan Lawatan Pemeriksaan Tapak Aset Majlis Bagi Mengawal Selia Kerja-Kerja Pembersihan Oleh Kontraktor Yang Dillantik. - 4 Kali Sebulan.	52	52	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : BANGUNAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, arkib (penyimpanan dokumen / pelan pembinaan) dan aduan yang cekap dan berkesan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	485	485	100	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	85	85	100	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memproses permohonan kelulusan pelan bangunan, permit sementara, pelan setara dan sijil CCC bagi memastikan bangunan selamat diduduki dan mematuhi undang-undang serta garis panduan pembinaan.						
PP 3	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pindaan Kepada Pelan Kelulusan Bagi Bangunan Baru Dan Tambahan / Ubahsuaian Bangunan Bukan Kediaman (Yang Lengkap) – 19 Hari	15	15	100	-	-	-	-
PP 4	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan / Pindaan Kepada Pelan Kelulusan / Lanjutan Tempoh Kelulusan Bagi Tambahan / Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang	107	107	100	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

	Lengkap) – 1 Hari							
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Untuk Rumah Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari	3	3	100	-	-	-	-
PP 6	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	4	4	100	-	-	-	-
PP 7	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	4	4	100	-	-	-	-
PP 8	Memproses Penerimaan Borang F-Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	19	19	100	-	-	-	-
PP 9	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki (Yang Lengkap) – 14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 10	Memproses Permohonan Permit Struktur Tambahan Kilang Sedia Ada (Yang Lengkap) – 14 Hari	5	5	100	-	-	-	-
PP 11	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan Dan Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 1 Hari	8	8	100	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Sementara Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal (Yang Lengkap) – 14 Hari	1	1	100	-	-	-	-
PP 13	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pelan Setara Dinding Sesekat (Partition), Pecahan Dinding Pemisah (Party Wall) / 'Awning', 'Ramp', Penutup Longkang Dan Tangga Kedua Bagi Kedai Pejabat / Kilang	22	22	100	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : KORPORAT DAN PENGURUSAN STRATEGIK

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, pengendalian aduan dan pengurusan bencana alam secara efektif dan efisien.						
PP 1	Menjawab Panggilan Telefon Dengan - 3 Kali Deringan	2860	2860	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	52	52	100%	-	-	-	-
PP 3	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	1602	1602	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan transformasi organisasi melalui pengurusan Standard, Produktiviti, Inovasi dan Kualiti (SPIQ)						
PP 4	Memastikan penyampaian perkhidmatan mengikut standard ISO dan pematuhan pensijilan; (a) Pematuhan Dalaman i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalaman (IKD) : 1 tahun sekali (b) Pengawasan & Pensijilan Semula i. Pengawasan SIRIM : 1 kali / 1 Tahun	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

	ii. Pensijilan Semula SIRIM : 1 kali / 3 Tahun	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mewujudkan dan memastikan identiti & imej yang positif selaras dengan misi dan visi organisasi						
PP 5	Memastikan pencapaian dan penarafan 5 Bintang: (a) Anugerah Pengurusan Pejabat Dan Pentadbiran Cemerlang (APPC) : 1 kali / 2 tahun (b) Anugerah Sistem Penarafan Bintang-Pihak Berkuasa Tempatan (SPBPBT) : 1 kali / 2 tahun	-	-	-	-	-	-	-
PP 6	Memastikan penjenamaan dan identiti korporat Majlis Bandaraya Subang Jaya yang digunapakai adalah mengikut protokol dan spesifikasi manual korporat yang telah digariskan pada setiap kali program / majlis rasmi yang dilaksanakan – 3 hari	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memastikan penyampaian maklumat dilakukan secara terancang, tepat & berkesan.						
PP 7	Memastikan informasi yang betul dan tepat disalurkan kepada orang awam melalui semua saluran media (cetak, elektronik & media sosial) pada setiap hari – 24 jam	Kenyataan Media :5 Sosial Media : 470	Kenyataan Media : 5 Sosial Media : 470	100%	-	-	-	-
PP 8	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	5	5	100%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & empowerment masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan jalinan perhubungan, komunikasi & kerjasama dengan semua lapisan Stake Holder						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

		secara optimum.						
PP 9	Merealisasikan objektif program melalui jalinan kerjasama bersama pemegang taruh yang bersesuaian dengan kumpulan sasaran – 12 kali	5	5	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PELESENAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN:
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 4			PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI					
FUNGSI ORGANISASI (FO)			F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi					
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 1 Menguruskan permohonan dan pembaharuan lesen perniagaan dan iklan dan permit berniaga sementara agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.					
PP 1	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Online Serta Merta (OSM) - 1 Hari	256	256	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Enam Bulan (SM6B) - 1 Hari	72	72	100%	-	-	-	-
PP 2	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Kategori Permohonan Biasa - 14 Hari	91	91	100%	-	-	-	-
PP 3	Kelulusan Permohonan Lesen Hiburan - 30 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permohonan Permit Hiburan - 14 Hari	19	19	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

TERAS 4		PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Merancang pengurusan permohonan dan pembaharuan lesen dan permit iklan luaran termasuk pengurusan permohonan tuntutan wang cagaran iklan luaran.						
PP 4	Permohonan Permit Sementara Iklan (Bunting) - 5 Hari	119	119	0%	-	-	-	-
	Permohonan Permit Sementara Iklan (Sepanduk, Belon, Pelekat, Giant Banner dan Sky Dancer) - 1 Hari	368	368	100%	-	-	-	-
TERAS 4		PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan permohonan dan pembaharuan lesen dan permit berniaga bagi usahawan mikro agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi.						
PP 5	Kelulusan Permit Penjaja - 5 Hari	30	30	100%	-	-	-	-
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menguruskan kawalan dan pematuhan syarat-syarat lesen / permit ke atas aktiviti pelesenan agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

PP 6	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	4	4	100%	-	-	-	-
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan pentadbiran Jabatan agar mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.						
PP 7	Menjawab surat-surat balasan penerimaan - 3 Hari	317	317	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : HASIL

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Mengawal selia pentadbiran cukai taksiran						
PP 1	Mengurus permohonan pembayaran cukai pintu secara ansuran -15 minit	27	27	100%	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	a. email: 167 b. surat: 8 c. kaunter: 8	a. email: 167 b. surat: 8 c. kaunter: 8	100%	-	-	-	-
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali Setahun	-	-	-	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	175	175	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan tindakan-tindakan kutipan tunggakan cukai taksiran						
PP 5	Sasaran kutipan tunggakan cukai taksiran 70% - 70% (Sasaran SUK Selangor)	RM6,680,608.01	RM757,995.28 (kutipan tunggakan cukai taksiran telah melebihi sasaran	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

			70%)					
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Memastikan hasil kutipan Majlis dan terimaan dari Agensi di uruskan mengikut Peraturan Kewangan dan patuh Syariah						
PP 6	Menyediakan laporan kutipan hasil Majlis dan juga hasil tidak patuh syariah di Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan – 12 kali Setahun	1 kali	1 kali	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Menguruskan Kumpulan Wang Amanah, Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) serta memantau hasil bukan cukai						
PP 7	Memfailkan Cukai Jualan dan Perkhidmatan- Setiap 2 bulan	RM186,200.33	RM186,200.33	100%	-	-	-	-
PP 8	Memantau tunggakan bil pelbagai - Setiap 3 bulan	Laporan tunggakan bil pelbagai akan dibentangkan dalam pelaporan bulan Disember 2023	Laporan tunggakan bil pelbagai akan dibentangkan dalam pelaporan bulan Disember 2023	-	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8						
		Merancang & Mengintegrasikan Dan Menyokong Pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Menguruskan hasil dan terimaan secara atas talian						
PP 9	Memastikan kutipan atas talian 70% -70% kutipan atas talian	383,051,197	32,942,402,942 (bilangan kutipan atas talian telah melebihi 70%)	100%	-	-	Kutipan kaunter adalah pada bulan Januari sebelum Kaunter ditutup sepenuhnya.	Memperkasa promosi pembayaran secara online sepanjang tahun.
PP 10	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan i. online – ‘real time’ proses ii. Online banking – 3 hari bekeja	i. <i>Online</i> - ‘real time’ proses: 14,038 ii. <i>Online banking</i> - 3 hari berkerja: 2,035	i. <i>Online</i> - ‘real time’ proses: 14,038 ii. <i>Online banking</i> - 3 hari berkerja: 2,035	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PENGURUSAN ALAM SEKITAR

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran dan aduan berkaitan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam						
PP 1	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	383	383	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	18	18	100%	-	-	-	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia Perkhidmatan Kebersihan, Kesihatan Persekitaran Dan Pengindahan Bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Pemantauan perkhidmatan kebersihan bandaraya Undang-Undang Kecil						
PP 3	Memantau kerja perkhidmatan kebersihan supaya mematuhi skop kerja yang ditetapkan – Setiap Hari	30 Hari	30 Hari	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Penguatkuasaan Akta dan berkaitan kebersihan awam dan pencemaran alam sekitar						
PP 4	Memantau pematuhan ke atas Akta dan Undang- Undang Kecil berkaitan kebersihan awam dan pencemaran alam – 3,000 premis setahun	642 premis	642 premis	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Pelaksanaan Program Pengurangan Sisa; Kitar Semula, Pengkomposan Dan Pengasingan Sisa Dari Punca						
PP 5	Perkhidmatan Kutipan Barang Kitar Semula Kaedah Pintu ke Pintu MBSJ – Nestle – 4 kali sebulan	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pelaksanaan Program Kesedaran Kebersihan Bandaraya						
PP 6	Program Kesedaran Alam Sekitar – 50 program setahun	8 Program	8 Program	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : TEKNOLOGI MAKLUMAT

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang dan melaksanakan transformasi ICT						
PP 1	Melaksanakan program yang dirancang di dalam Pelan Strategik Pendigitilan (PSP) yang terkini - 4 Program Setahun	13	13	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memperkasakan pembudayaan ICT sebagai teras utama dalam persekitaran kerja MBSJ						
PP 2	Melaksanakan program kesedaran ICT secara konsisten berdasarkan perancangan dan kelulusan -3 Kali Setahun	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Pengurusan pentadbiran dan pengukuhan keselamatan siber.						
PP 3	Memproses Permohonan Fasilitas ICT dalam tempoh 3 hari bekerja dan tindakan diambil dalam masa 14 hari	126	126	100%	-	-	-	-
PP 4	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	45	45	100%	-	-	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 Hari	14	14	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

PP 6	Mengoptimumkan Perimeter Keselamatan ICT - 1 Kali / tahun	-	-	-	-	-	-	-
TERAS 5								
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memastikan ketersediaan sistem penyampaian perkhidmatan						
PP 7	Memastikan pelaksanaan simulasi pelan pemulihan bencana ICT – setahun sekali	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pemeriksaan komuniti digital MBSJ						
PP 8	Membangunkan aplikasi yang bersesuaian dengan program Bandar Pintar – 1 Aplikasi / Tahun	1	1	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

UNIT : AUDIT DALAM

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD(%)	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD (%)		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, kewangan, risiko kawalan & tadbir urus secara sistematik dan berdisiplin bagi meningkatkan kecekapan keberkesanan dan akauntabiliti organisasi dalam mencapai objektif						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan penerimaan - 3 hari	1 Surat	1 Surat	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menjalankan semakan pengauditan ke atas kewangan, kawalan dalaman dan rekod kewangan serta dibentangkan didalam mesyuarat Exit Conference						
PP 2	Melaksanakan Mesyuarat 'Exit Conference' - 4 kali setahun	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaporkan pelaporan yang bebas dan objektif kepada Datuk Bandar MBSJ						
PP 3	Mengemukakan Laporan Audit (selepas dimuktamadkan kepada Datuk Bandar MBSJ) - 6 hari bekerja.	2 Laporan	2 Laporan	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menyediakan Rancangan Tahunan untuk kelulusan Datuk Bandar MBSJ						
PP 4	Mengemukakan Rancangan Tahunan Audit Dalam untuk kelulusan	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Membentangkan Laporan Audit muktamad di dalam di Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat						
PP 5	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat (JKAPK) - 4 kali mesyuarat setahun	1 Kali	1 Kali	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : KONTRAK DAN UKUR BAHAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Mengurus perolehan secara Tender dan Sebut Harga untuk perolehan kerja, bekalan dan perkhidmatan.						
PP 1	Menyediakan Dokumen Tender Selepas Menerima Maklumat Projek Yang Lengkap Daripada Jabatan Pelaksana - 30 Hari	0	0	100%	-	-		
PP 2	Menyediakan Dokumen Sebut Harga Selepas Menerima Maklumat Projek Yang Lengkap Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari	15	15	100%	-	-		
PP 3	Menyediakan Anggaran Kos Projek Selepas Menerima Lukisan Reka Bentuk Yang Lengkap - 21 Hari	10	10	100%	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mengurus pentadbiran kontrak Majlis dan urusan pentadbiran jabatan.						
PP 4	Membuat Pelarasan Kadar Harga Tawaran Selepas Penerimaan Surat Setuju Terima Daripada Kontraktor - 30 Hari	1	1	100%	-	-		
PP 5	Menyediakan Sijil Bayaran Interim Selepas Penerimaan Tuntutan Yang Lengkap Daripada Kontraktor - 7 Hari	0	0	100%	-	-		
PP 6	Menyediakan Pengiraan Perubahan	15	15	100%	-	-		



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

	Kerja Selepas Penerimaan Arahan Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari							
PP 7	Menyediakan Perakuan Muktamad Selepas Tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan Sesuatu Projek Atau Setelah Perakuan Siap Membaiki Kecacatan Mengikut Mana Terkemudian - 9 Bulan	0	0	100%	-	-		
PP 8	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	0	0	100%	-	-		
PP 9	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 11 Hari	0	0	100%	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyedia kadar-kadar harga bagi kerja-kerja kejuruteraan awam dan bangunan.						
PP 10	Melaksanakan Kajian Pasaran dan Penyediaan Maklumat Kos Berdasarkan Harga Terkini Bahan Binaan .- 60 Hari	10	10	100%	-			
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memberi Khidmat Nasihat Berkaitan Perkhidmatan Ukur Bahan.						
PP 11	Menyemak Dokumen Tawaran Serta Memberi Khidmat Nasihat Teknikal Dan Aturcara Kontrak Bagi Perolehan Kerja, Perkhidmatan Dan Bekalan Yang Dikemukakan Oleh Jabatan Pelaksana.- 14 Hari	15	15	100%	-			
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras Penggunaan Sistem E-Tender MBSJ.						
PP 12	Maklumat Prestasi Syarikat Dikemaskini Oleh Jabatan Terlibat Ke Dlm Sistem E-Tender MBSJ	199	199	100%	-			



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PEMBANGUNAN MASYARAKAT

TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang pelbagai aktiviti dan program pembangunan kemasyarakatan di setiap Zon meliputi golongan wanita, warga emas, OKU dan orang yang kurang berkemampuan serta pelbagai kaum serta aktiviti kebudayaan dan mempromosi produk pelancongan yang berkualiti / bertaraf antarabangsa di kawasan pentadbiran MBSJ						
PP 1	Kemudahan Tempahan Sistem Siaraya,Pakej Persembahan Kebudayaan, Peralatan Kebudayaan dan Peralatan Muzik - 2 Hari	20	20	100%	-	-	-	-
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	52	52	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mengurus kemudahan sukan di kawasan MBSJ dan melaksana, merancang serta menyelia program-program pembangunan sukan.						
PP 3	Pengunaan Sistem Tempahan dan Sewaan Kemudahan: Dewan Serbaguna MBSJ, Kompleks Sukan MBSJ, Stadium Tertutup MBSJ, Laman Sukan MBSJ, Padang Awam MBSJ, Gelanggang Futsal MBSJ, Gimnasium dan Kolam Renang - 3 Hari	4251	4251	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman	-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

	Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari							
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Memberi dan menyediakan perkhidmatan buku dan bahan perpustakaan serta menjalankan aktiviti untuk pengguna perpustakaan						
PP 5	Proses Keahlian Perpustakaan (Proses Kad Pintar) – 20 Minit	12	12	100%	-	-	-	-
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	8	8	100%	-	-	-	-
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	101	101	100%	-	-	-	-
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	14	14	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 10						
		Memupuk Semangat patriotik dan kecintaan perbandaran						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Melaksanakan proses pentadbiran, aduan dan menyediakan kemudahan dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan komuniti disamping merangka program kemasyarakatan di Kompleks 3C						
PP 9	Proses Permohonan Sewaan Kemudahan Kompleks 3C - 3 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 10	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan- 3 Hari	65	65	100%	-	-	-	-
PP 11	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu - 15 Hari	10	10	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Merancang dan menyediakan kurikulum yang bersesuaian bagi meningkatkan dan menyempurnakan pertumbuhan dan perkembangan menyeluruh bagi bayi dan kanak-kanak dari segi fizikal, bahasa, sosio ekonomi dan kognitif.						
PP 12	Proses Pendaftaran Kanak-Kanak di Pusat Perkembangan Kanak-Kanak - 3 Hari	31	31	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : ONE STOP CENTRE (OSC)

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 <u>Menguruskan Permohonan Pelan Pembangunan</u> a) Permohonan Kelulusan Kebenaran Merancang, Pelan Bangunan, Pelan Kejuruteraan dan Pelan Lanskap b) Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki (CFO) atau Sijil Penyiapan dan Pematuhan CCC. c) Permohonan Pengambilan Alih Kawasan.						
PP 1	Pengurusan permohonan lengkap pelan pembangunan : - 2 Hari Bekerja Dari Tarikh Borang B1 a.Borang B1 (penerimaan permohonan lengkap di kaunter OSC); dan b.Borang B2 (serahan permohonan lengkap kepada jabatan teknikal).	a.94 b.94	94	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyelaras hal ehwal Jawatankuasa Pusat Setempat, Perancangan dan Pembangunan						
PP 2	Memproses permohonan lengkap cadangan pembangunan bagi pertimbangan MJKOSC dalam tempoh 14 – 30 hari.	94	94	100%	-	-	-	-
PP 3	Mengeluarkan Notifikasi Peringatan Sistem OSC 3.0 Plus Online kepada jabatan teknikal yang gagal memberi ulasan dalam tempoh 10 hari (daripada tarikh Borang B2).	94	94	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada pemohon dalam tempoh 5 hari (selepas kelulusan mesyuarat)	94	94	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyelaras pelaporan prestasi pengurusan pelan pembangunan kepada Kerajaan Persekutuan/ Kerajaan Negeri secara tetap.						
PP 5	Melaporkan status pencapaian permohonan pelan pembangunan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan Kerajaan Negeri.-	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan pengurusan pentadbiran secara efektif dan efisien.						
PP 6	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	94	94	100%	-	-	-	-
PP 7	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan/ status aduan) - 11 hari	-	-	-	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras hal ehwal Sistem OSC 3.0 Plus online secara sistematik.						
PP 8	Pengurusan menyeluruh pelan pembangunan secara atas talian (sistem OSC 3.0 Plus) - a.Permohonan pelan pembangunan b.Kutipan bayaran fi.	a.94 b.RM415,426.35	94	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 1 Melaksana dan menambah baik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil percukaian, dan perkhidmatan teras						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 <u>Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian aduan bangunan berstrata secara efektif dan efisien</u>						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	265	265	100%	-	-	-	-
PP 2	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	9	9	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 2 Menggubal, melaksana, dan menguatkuasakan peraturan, polisi, dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 <u>Melaksanakan penguatkuasaan di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) bagi memastikan tindakan diambil terhadap kesalahan di bawah Akta 757</u>						
PP 3	Memfailkan saman ke mahkamah selepas mendapat izin pendakwa daripada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) - 14 hari	-	-	-	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

JABATAN : LANDSKAP

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran dan aduan berkaitan pengurusan kawasan lapang awam dan kemudahan taman dengan lebih cekap dan teratur						
PP 1	Pengeluaran Surat Akuan Penerimaan dalam tempoh 3 hari dari tarikh surat masuk – 3 Hari	23	23	100%	-	-	-	-
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	2	2	100%	-	-	-	-
PP 3	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 15 Hari	358	238	66.4%	120	33.5%	-	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia perkhidmatan kebersihan, kesihatan persekitaran dan pengindahan bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Merancang dan mengurus penyelenggaraan landskap dan kemudahan taman, pembersihan taman rekreasi dan tasik, dan penyelarasan penguatkuasaan berkaitan bagi memastikan kawasan taman riadah bersih dan selamat						
PP 4	Pengurusan permohonan sampah pokok berbayar - 3 hari	10	10	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 6 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : NOVEMBER 2023**

UNIT : INTEGRITI

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPAHI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPAHI STANDARD	PERATUS MENEPAHI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPAHI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAHI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Memastikan tadbir urus terbaik dilaksanakan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Aduan Penerimaan - 3 hari bekerja	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembudayaan, pengistituisian dan pelaksanaan integriti dalam organisasi						
PP 2	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/Bengkel Pengukuhan Integriti - 10 kali setahun	8	8	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menerima, mengesan, mengesahkan dan mengambil tindakan ke atas aduan/maklumat mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi dan melaporkan salahlaku jenayah (sekiranya perlu) kepada agensi penguatkuasaan yang bertanggungjawab.						
PP 3	Pengurusan Aduan Terima Aduan Integriti - 1 hari bekerja	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memastikan pematuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa						
PP 4	Pematuhan Waktu Makan/Minum dan undang-undang atau peraturan yang berkuat kuasa. - 10 kali setahun	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan Fungsi Urus Setia Lembaga Tatatertib						
PP 5	Pengurusan Mesyuarat Lembaga Tatatertib - 6 bulan	-	-	-	-	-	-	-