



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

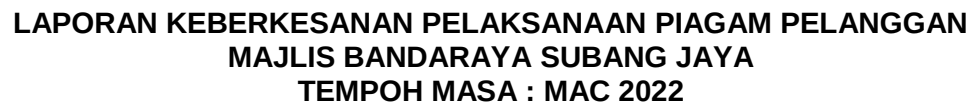
JABATAN : KEJURUTERAAN

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	833	833	100%	-	-	-	-
PP 2	Siasatan/Tindakan :							
	a. Aduan Jalan Berlubang (Kecil) - 3 hari	171	171	100%	-	-	-	-
	b. Kerosakan Parit - 10 hari	105	105	100%	-	-	-	-
	c. Aduan Hakisan/Runtuhan Cerun - 14 hari	31	31	100%	-	-	-	-
	d. Kerosakan Lampu Isyarat - 24 jam	23	23	100%	-	-	-	-
	e. Kerosakan lampu jalan - 3 hari	157	157	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	30	30	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

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	16	16	100%	-	-	-	-
PP 5	Semakan Pelan Jalan, Perparitan dan lampu jalan -14 hari bekerja	22	22	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	76 Penyelenggaraan	76	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menguruskan pelaksanaan sistem tebatan/kestabilan bencana						
PP 7	Siasatan/kajian tebatan/kestabilan bencana - 90 Hari	-	-	-	-	-	-	-

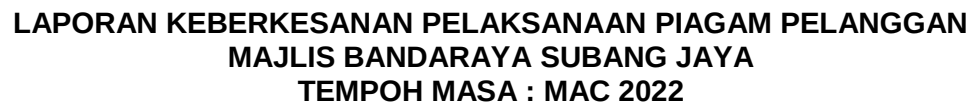


TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	1) Pengurusan Rekod -3 Hari	293	293	100%	-	-	-	-
	2) Maklumbalas aduan -7 Hari	0	0	0%	-	-	-	-
	3) Penyediaan anggaran bajet tahunan - Setahun sekali	0	0	0%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mewujudkan suatu sistem pembayaran yang efisien serta mengikut kehendak kaedah kewangan Kerajaan Tempatan dan Arahan Perbendaharaan.						
PP 2	Bayaran Tuntutan Oleh Kontraktor Dengan Dokumen Sokongan Yang Lengkap - 14 Hari	590	590	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menguruskan gaji dan ganjaran kakitangan						
PP 3	Pengurusan gaji kakitangan - Setiap bulan	1X Sebulan	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

		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 4	Menyediakan penyata Buku Tunai dan penyata Penyesuaian Bank - 12 kali Setahun	1x Sebulan	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 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 5	Permohonan Petak Khas Letak Kereta Dengan Syarat-Syarat Yang Ditetapkan - 10 Hari	15	15	100%	-	-	-	-



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 Aduan Penerimaan – 3 hari	14	14	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan Memberi Maklum Balas Semua Jenis Aduan – 10 hari	213	199	93.43%	14	06.57%	Aduan Berulang	Standard Siasatan Sebanyak 2 Kali Sahaja
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 – sebulan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menjalankan kawalan demam denggi mengikut kawalan PKD						
PP 4	Mengemaskini status kawasan hotspot di dalam portal MBSJ - 14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menjalankan aktiviti kawalan kacau ganggu haiwan						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 5	Meluluskan Lesen Anjing (Bagi Permohonan Secara Atas Talian Yang Mematuhi Syarat-Syarat – 1 hari	210	210	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	2	2	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, aduan dan tindakan pengutkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	1. Rekod Aduan : i. Notis D(tempoh 30 hari bekerja) ii. Notis F(tempoh 30 hari bekerja) iii. Notis G(tempoh serta merta) iv. Notis H(tempoh 30 hari bekerja)	Notis D = 1 Notis F = 1 Notis G = 1 Notis H = 0 IP = 1	Notis D = 1 Notis F = 1 Notis G = 1 Notis H = 0 IP = 1	100	-	0	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan
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 2	i. Publisiti Awal ii. Penyediaan Draf RSJ 2035 iii. Publisiti Draf RTSJ 2035 iv. Siasatan Tempatan dan Pendengaran v. Kelulusan Draf RTSJ 2035 vi. Persetujuan PBN vii. Pewartaan	1	1	98	0	0	No Warta masih belum diterima dari Kamar Penasihat Undang-Undang Negeri Selangor	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan dan memproses permohonan melibatkan perancangan dan pengawalan pembangunan						
PP 3	Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan (28 hari)	5	5	100	-	-	-	-
PP 4	KM Pecah Sempadan (14 hari)	2	2	100	-	-	-	-
PP 5	KM Cantum Tanah (14 hari)	0	0	0	-	-	-	-
PP 6	KM Material Kegunaan Tanah (28 hari)	2	2	100	-	-	-	-
PP 7	KM Material Kegunaan Bangunan (28 hari)	7	7	100	-	-	-	-
PP 8	KM Tambahan & Ubahsuai (28 hari)	10	10	100	-	-	-	-
PP 9	Perlanjutan KM (14 hari)	2	2	100	-	-	-	-
PP 10	Nama Taman, Bangunan & Pelan Alamat (14 hari)	3	3	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 11	Memastikan indeks kemampunan MurniNet (melebihi 90%)	Sedang kemaskini data	90%	90%	-	-	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pengurusan pengkalan data Executive Information System (EIS) dan perkongsian maklumat						
PP 12	Capaian data (guna tanah, kawasan lapang) Executive Information System tanpa had	Data dikemaskini sentiasa di dalam sistem EIS	60%	60%	-	-	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan aduan pada peringkat penerimaan, siasatan dan laporan siasatan.						
PP 1	Prosedur pengurusan aduan - 3 hari	7 hari seminggu	254	100%	Tiada	0	Tiada	0
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	5	100%	Tiada	0	Tiada	0
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan pengeluaran Notis Amaran, tindakan Notis Tawaran Kompaun (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	6	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 4	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari	7 hari seminggu	NTK Operasi - 1393 NTK Trafik - 19968	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 5	Pengeluaran dan perlaksanaan 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 - 17 Notis Tutup : 3	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 6	Pemindahan kereta buruk - 60 hari .	7 hari seminggu	43	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	292	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
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	78	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 9	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan.	Mengikut keperluan semasa	1	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

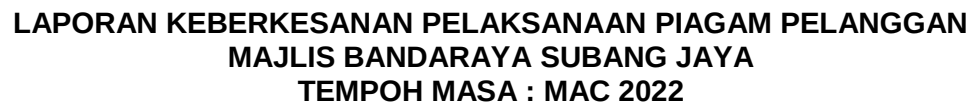
JABATAN : KHIDMAT PENGURUSAN

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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 - 4 Bulan	2	2	100%	-	-	-	-
PP 2	Menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan - 45 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembangunan kompetensi dan modal insan dilaksanakan dengan berkesan ke arah Human Governance						
PP 3	Menguruskan jemputan penceramah bagi kursus / latihan setelah jadual perancangan bulanan dikeluarkan - 7 Hari	22	22	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%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	164	164	100%	-	-	-	-
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 - 14 Hari	62	62	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia Penyelenggara 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 efisyen dan terancang						
PP 7	Melaksanakan proses kelulusan permohonan penggunaan logistik - 5 Hari	15	15	100%	-	-	-	-
PP 8	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat -1 Hari	187	187	100%	-	-	-	-



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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian kes kompaun, saman dan pendakwaan Majlis						
PP 1	Menetapkan Kadar Kompaun Bagi Setiap Notis Tawaran Mengkompaun Suatu Kesalahan – 5 Minit	1,456	1,456	100%	-	-	-	-
PP 2	Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan – 60 Hari	1,456	1,456	100%	-	-	-	-
PP 3	Menfailkan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Sanksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri – 7 Hari	77	77	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	48	48	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 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 5	Memberikan khidmat nasihat perundangan kepada jabatan berkaitan - Tertakluk kepada penerimaan dokumen yang lengkap	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyemak, menggubal serta meminda Undang-Undang Kecil bagi rujukan dan digunapakai dalam Pentadbiran.						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 6	Melaksanakan pindaan dan gubalan undang-undang untuk kelulusan Kerajaan Negeri - Setahun	13	13	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan hal-hal berkaitan tuntutan sivil di Mahkamah yang difailkan oleh pihak luar terhadap Majlis serta mengendalikan kes Lembaga Rayuan sebagai wakil Majlis.						
PP 7	Melaksanakan pelantikan peguam bagi kes tuntutan sivil - Tertakluk kepada Mahkamah	15	15	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan penyemakan dan pindaan dokumen kontak Majlis						
PP 8	Semakan Dokumen Perundangan Dari Tarikh Penerimaan Tertakluk Kepada Dokumen Yang Lengkap dan Teratur – 21 Hari	31	31	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, penyediaan Senarai Nilai 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 (CF)	-	-	-	-	-	-	-
PP 2	Mencetak dan menguruskan penghantaran Notis Pindaan Senarai Nilai kepada pemilik harta yang terlibat.- Tidak kurang daripada 30 hari sebelum tarikh Cukai Taksiran dikuatkuasakan	-	-	-	-	-	-	-
PP 3	Mengadakan Mesyuarat Pendengaran Bantahan selepas Notis Pindaan kepada Senarai Nilai dikeluarkan kepada pemilik harta.- 2 kali setahun	-	-	-	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

		Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pemberimilikan, lesen pendudukan sementara, pewartaan dan sebagainya.						
PP 10	Mengemukakan permohonan hal-hal yang berkaitan tanah yang lengkap kepada agensi -14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap 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 11	Mengeluarkan surat jawapan keputusan permohonan penyewaan kepada pemohon - 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Penuh MBSJ	67	67	100 %	-	-	-	-
PP 12	Mengeluarkan bil tuntutan kepada penyewa setiap bulan.- Sebelum 30hb setiap bulan	813	813	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 13	Menjalankan lawatan pemeriksaan tapak aset Majlis bagi mengawal selia kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor yang dillantik - 4 kali sebulan(4x4).	16	16	100%	-	-	-	-
PP 14	Memanjang-kan aduan kerosakan aset-aset Majlis di bawah seliaan JPPH kepada Jabatan Kejuruteraan -10 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	111	106	95%	5	5%	-	-
PP 15	Mengeluar-kan Surat Akuan Penerimaan.- 3 Hari Bekerja	16	16	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	545	545	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengambil Tindakan Aduan Dengan Syarat Aduan Diterima Lengkap – 10 Hari	111	111	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 /	80	80	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

	Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang Lengkap) – 1 Hari							
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Untuk Rumah Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
PP 6	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	1	1	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	27	27	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	-	-	-	-	-	-	-
PP 11	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan Dan Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 1 Hari	5	5	100%	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Sementara Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal (Yang Lengkap) – 14 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
PP 13	Memproses Permohonan kelulusan Permit Pelan Setara Dinding Sesekat (Partition), Pecahan Dinding Pemisah (Party Wall) / 'Awning', 'Ramp', Penutup Longkang Dan Tangga Kedua	25	25	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

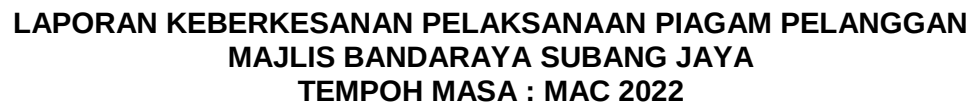
	Bagi Kedai Pejabat / Kilang Teres / Bangunan Perniagaan (Retail Lot) / Rumah Kedai (Yang Lengkap) – 3 Hari							
PP 14	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Setara Untuk Tambahan / Ubahsuaian Kediaman(Yang lengkap) – 24 Jam	1	1	100%	-	-	-	-
PP 15	Memproses Pengeluaran Permit Harian (Yang Lengkap) – 1 Jam	34	34	100%	-	-	-	-
PP 16	Memproses Dan Mengeluarkan Surat Tuntutan Wang Cagaran Kepada Jabatan Perbendaharaan MBSJ (Yang Lengkap) – 3 Hari	10	10	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan tindakan penguatkuasaan bangunan bagi memastikan kerja-kerja pembinaan mematuhi undang-undang dan garis panduan.						
PP 17	Prosedur Pengendalian Tindakan Penguatkuasaan Bangunan - 3 Hari	20	20	100%	-	-	-	-
TERAS 2								
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menyelia penyelesaian kes projek-projek terbengkalai dan bangunan bermasalah, menjalankan pemeriksaan berkala bangunan bertingkat dan melaksanakan projek keceriaan bangunan.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan dan menyelia pembinaan projek-projek MBSJ untuk kemudahan kakitangan dan pelanggan.						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	3,375	3,375	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	23	23	100%	-	-	-	-
PP 3	Memastikan maklumbalas status aduan kepada pengadu (terima aduan/status tindakan) - 10 hari	2,385	2,385	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan transformasi oganisasi melalui pengurusan Standard,Produktiviti,Inovasi dan Kualiti (SPIQ)						
PP 4	Memastikan penyampaian perkhidmatan mengikut standard ISO dan pematuhan pensijilan; (a) Pematuhan Dalam i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalam (IKD) : 1 tahun sekali	-	-	-	-	-	-	-
	(b) Pengawasan & Pensijilan Semula i. Pengawasan SIRIM : 1 kali / 1 Tahun	1	1	100%	-	-	-	-

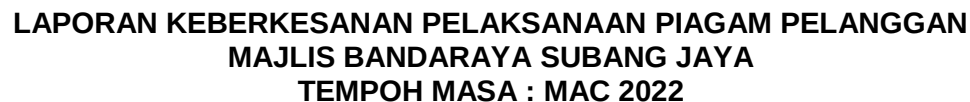


	ii. Pensijilan Semula SIRIM : 1 kali / 3 Tahun	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mewujudkan dan memastikan identiti & imej yang positif selaras dengan misi dan visi organisasi						
PP 5	Memastikan pencapaian dan penarafan 5 Bintang: (a) Anugerah Pengurusan Pejabat Dan Pentadbiran Cemerlang (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	6	6	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	Kenyatan Media : 4 Sosial Media : 85	Kenyatan Media : 4 Sosial Media : 85	100%	-	-	-	-
PP 8	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	2	2	100%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan jalinan perhubungan, komunikasi & kerjasama dengan semua lapisan Stake Holder secara optimum.						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

PP 9	Merealisasikan objektif program melalui jalinan kerjasama bersama pemegang taruh yang bersesuaian dengan kumpulan sasaran – 12 kali	6	6	100%	-	-	-	-
-------------	---	---	---	------	---	---	---	---



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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, aduan dan tindakan kawalan/ penguatkuasaan ke atas aktiviti pelesenan.						
PP 1	Menjawab surat-surat balasan penerimaan - 3 hari	294	294	100%	-	-	-	-
PP 2	Aduan I-Responz Siasatan aduan dijalankan dan memberi maklum balas aduan di dalam sistem I-Responz, - 7 hari	18	18	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 2 Merancang, melaksana dan memproses semua urusan permohonan lesen perniagaan dan iklan yang merangkumi aktiviti perniagaan bagi kategori Lesen Online Serta Merta (OSM), Lesen Serta Merta 6 Bulan (SM6B), Lesen Sementara 6 Bulan, Lesen Kelulusan Biasa, termasuk Permit Sementara Berniaga, serta Permohonan Tuntutan Wang Cagaran.						
PP 3	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan - Serta-merta	488	488	100%	-	-	-	-
PP 4	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Memerlukan Ulasan Jabatan Teknikal) - 14 hari	212	212	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Merancang, melaksana dan memproses permohonan lesen serta permit iklan luaran.						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 5	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan - 30 hari	0	0	0%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Merancang, melaksana dan memproses permohonan lesen dan permit penjaja yang merangkumi Lesen Pasar Pagi, Pasar Malam, Kiosk, Medan Selera, Gerai, Pasar Awam serta program Bazar Ramadan.						
PP 6	Pengeluaran Lesen Gerai Selepas Peniaga Menerima Penawaran Sewaan Dari Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta - 1 hari	0	0	0%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang, memantau dan memproses permohonan lesen /permit sementara hiburan dan tempat hiburan dan semua aktiviti pengurusan pentadbiran.						
PP 7	Kelulusan Permohonan Permit Sementara :							
	i. Permohonan Permit Sementara Hiburan - 14 hari	7	7	100%	-	-	-	-
	ii. Permohonan Permit Sementara Berniaga - 5 hari	135	135	100%	-	-	-	-
	iii. Permohonan Permit Sementara Penjaja - 5 hari	17	17	100%	-	-	-	-
	iv. Permohonan Permit Sementara Iklan (Bunting) - 5 hari	68	68	100%	-	-	-	-
	v. Permohonan Permit Sementara Iklan (Sepanduk, Belon, Pelekat, Giant Banner dan Sky Dancer) - 1 hari	488	488	100%	-	-	-	-
PP 8	Permohonan Pembaharuan Lesen - Serta-merta	508	508	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Mengawal selia pentadbiran cukai taksiran						
PP 1	Mengurus permohonan pembayaran cukai pintu secara ansuran -15 minit	9	9	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyelesaikan aduan cukai pintu di kaunter a. email : 3 hari bekerja b. surat : 3 hari bekerja c. kaunter : 10 minit	8	8	100%	-	-	-	-
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali Setahun	144,396	144,396	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	19	19	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)	RM 2,666,666.67	RM 2,680,721.37	100%				
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 Mailis dan juga hasil tidak patuh syariah	1 laporan	1 laporan	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

	di Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan – 12 kali setahun							
PP 7	Kaunter Bersepadu (10 minit) Proses Bayaran: Cukai, Kompaun, Tukar nama, Tempahan kemudahan, Sewa petak khas, Pembaharuan lesen perniagaan	424	409	96.46%	15	3.54%	-	-
PP 8	Kaunter Bersepadu (30 minit) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan	910	909	99.89%	1	0.11%	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan Kumpulan Wang Amanah, Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) serta memantau hasil bukan cukai						
PP 9	Memfailkan Cukai Jualan dan Perkhidmatan - Setiap 2 bulan	48,047.56	48,047.56	100%	-	-	-	-
PP 10	Memantau tunggakan bil pelbagai - Setiap 3 bulan	-	-	-	-	-	Pelaporan adalah setiap 3 bulan. Laporan akan dikemukakan pada bulan April 2022	-
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 11	Memastikan kutipan atas talian 70%- 70% kutipan atas talian	51,706,792.86	51,706,792.86	100%				
PP 12	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan i. online – 'real time' proses ii. Online banking – 3 hari bekeja	68,980	68,980	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran dan aduan berkaitan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam						
PP 1	Menyiasat Aduan Berkaitan Pembersihan Kawasan Dan Pencemaran Alam – 7 Hari i. Aduan Alam Sekitar ii. Aduan Kebersihan	34 306	34 306	100% 100%	- -	- -	- -	- -
PP 2	Mengeluarkan Surat Aduan Penerimaan – 3 Hari	22	22	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	31 hari	31 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 – 6.000 premis setahun	589 premis	589 premis	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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 – 24 program setahun	8	8	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

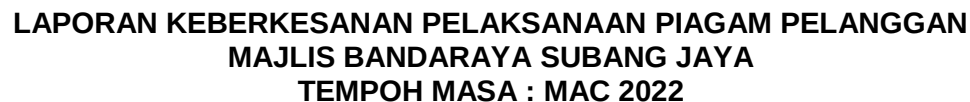
JABATAN : TEKNOLOGI MAKLUMAT

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang dan melaksanakan transformasi ICT						
PP 1	Menyediakan dan membuat semakan semula pelan strategik pendigitalan MBSJ secara berkala bagi memastikan ia bersesuaian dengan kehendak semasa – setahun sekali (Disember)	0	0	0%	0	0%	-	-
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 – suku tahun sekali	0	0	0%	0	0%	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Pengurusan pentadbiran dan pengukuhan keselamatan siber.						
PP 3	Memproses Permohonan Fasiliti ICT dalam tempoh 3 hari bekerja dan tindakan diambil dalam masa 14 hari - Tidak Melebihi 14 Hari	193	193	100%	0	0%	-	-
PP 4	Mengambil Tindakan Ke Atas Setiap Aduan ICT MBSJ (Dalam) – 1 Hari	47	47	100%	0	0%	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	13	13	100%	0	0%	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 6	Mengoptimumkan Perimeter Keselamatan ICT – setahun sekali	0	0	0%	0	0%	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
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	0	0	0%	0	0%	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pemeriksaan komuniti digital MBSJ						
PP 8	Memastikan pengurusan insiden ditangani- Tidak lebih dari 4 jam	0	0	0%	0	0%	-	-



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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	5 SURAT	5 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	1 LAPORAN	1 LAPORAN	100	-	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 3 Melaporkan pelaporan yang bebas dan objektif kepada Datuk Bandar MBSJ						
PP 3	Mengemukakan Laporan Audit (selepas di muktamadkan kepada Datuk Bandar MBSJ) - 6 hari bekerja.	1 LAPORAN	1 LAPORAN	100	-	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 4 Menyediakan Rancangan Tahunan untuk kelulusan Datuk Bandar MBSJ.						
PP 4	Mengemukakan Rancangan Tahunan Audit Dalam untuk kelulusan - 2 Kali Setahun (Jan dan Disember)	-	-	-	-	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 5 Membentangkan Laporan Audit muktamad didalam di Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat.						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

PP 5	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat (JKAPK) - 3 kali setahun	-	-	-	-	-	-	
-------------	--	---	---	---	---	---	---	--



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	-	-	-	-	-	-	-
PP 2	Menyediakan Dokumen Sebut Harga Selepas Menerima Maklumat Projek Yang Lengkap Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari	28	28	100%	-	-	-	-
PP 3	Menyediakan Anggaran Kos Projek Selepas Menerima Lukisan Reka Bentuk Yang Lengkap - 21 Hari	3	3	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	-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 5	Menyediakan Sijil Bayaran Interim Selepas Penerimaan Tuntutan Yang Lengkap Daripada Kontraktor - 7 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 6	Menyediakan Pengiraan Perubahan Kerja Selepas Penerimaan Arahan Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari	6	6	100%	-	-	-	-
PP 7	Menyediakan Perakuan Muktamad Selepas Tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan Sesuatu Projek Atau Setelah Perakuan Siap Membaiki Kecacatan Mengikut Mana Terkemudian - 9 Bulan	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	48	48	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyedia kadar-kadar harga bagi kerja-kerja kejuruteraan awam dan bangunan.						
PP 9	Melaksanakan Kajian Pasaran dan Penyediaan Maklumat Kos Berdasarkan Harga Terkini Bahan Binaan .- 60 Hari	18	18	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memberi Khidmat Nasihat Berkaitan Perkhidmatan Ukur Bahan.						
PP 10	Menyemak Dokumen Tawaran Serta Memberi Khidmat Nasihat Teknikal Dan Aturcara Kontrak Bagi Perolehan Kerja, Perkhidmatan Dan Bekalan Yang Dikemukakan Oleh Jabatan Pelaksana.- 14 Hari	28	28	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 11	Maklumat Prestasi Syarikat Dikemaskini Oleh Jabatan Terlibat Ke Dlm Sistem E-Tender MBSJ - 30 Hari	86	86	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	12	12	100	-	-	-	-
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	10	10	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	1801	1801	100	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari	TIADA	-	-	-	-	-	-
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	23	23	100	-	-	-	-
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	27	27	100	-	-	-	-
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	104	104	100	-	-	-	-
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	41	41	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	3	3	100	-	-	-	-
PP 10	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan- 3 Hari	10	10	100	-	-	-	-
PP 11	Pengurusan Aduan - 3 Hari	8	8	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	45	45	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

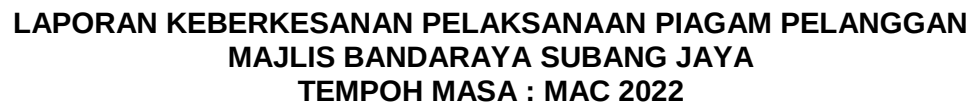
JABATAN : ONE STOP CENTRE (OSC)

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menguruskan Permohonan Pelan Pembangunan 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).	79 79	79 79	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.	69	69	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).	69	69	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada pemohon dalam tempoh - 5 hari (selepas kelulusan mesyuarat)	50	50	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.- Setahun 2 Kali	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan pengurusan pentadbiran secara efektif dan efisien.						
PP 6	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	50	50	100%	-	-	-	-
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 7	Pengurusan menyeluruh pelan pembangunan secara atas talian (sistem OSC 3.0 Plus) - 30 Hari a.Permohonan pelan pembangunan b.Kutipan bayaran fi.	a) 85 b)RM176,985.00	a) 85 b)RM176,985.00	100%	-	-	-	-



TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Melaksanakan pengendalian aduan dan pengurusan bencana alam secara efektif dan efisien						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
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	271	271	100%	-	-	-	-
PP 2	Menjalankan siasatan / lawatan tapak bagi menyelesaikan aduan - 3 hari	19	19	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan penguatkuasaan di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) bagi memastikan tindakan diambil terhadap kesalahan di bawah Akta 757						
PP 3	Memfailkan saman ke mahkamah selepas mendapat izin pendakwaan daripada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) - 14 hari	0	0	-	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mentadbir data inventori bangunan berstrata di bawah pentadbiran MBSJ bagi memastikan data kawasan pemajuan dikemaskini dari semasa ke semasa						
PP 4	Menyemak Akaun Teraudit - 7 hari	24	24	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

		Mentadbir dan mengurus kehendak Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)						
PP 5	Mengeluarkan Pengesahan Pemfailan Jadual Petak *Borang 1* - 14 hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 6	Penyediaan Sijil Pendaftaran JMB - 12 hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang dan melaksanakan program pembangunan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Meningkatkan kesedaran komuniti strata melalui perancangan program pendidikan dan pemantauan kualiti pengurusan bangunan berstrata						
PP 7	Menyelaras pelaksanaan program pendidikan tahunan berdasarkan kelulusan - 14 hari	2	2	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	12	12	100%	-	-	-	-
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	0	0	100%	-	-	-	-
PP 3	Maklumbalas aduan jabatan - 7 hari bekerja	760	760	100%	-	-	-	-
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 penguatkuasaaan berkaitan bagi memastikan kawasan taman riadah bersih dan selamat						
PP 4	Pengurusan permohonan sampah pokok berbayar - 3 hari	14	14	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022**

FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 6 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						
PP 5	Melaksanakan projek-projek naiktaraf yang telah ditetapkan setelah mendapat kelulusan dan mengikut prosedur perolehan Majlis - 3 Projek	0	0	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memantau dan mengawal projek pembangunan baru landskap/kemudahan taman agar selari dengan konsep inklusif dan pembangunan mampan						
PP 6	Permohonan kelulusan Pelan Landskap - 12 hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Mengurus dan mengembangkan projek/program komuniti untuk menyokong pembangunan hijau dalam kawasan bandar						
PP 7	Mengeluarkan surat kelulusan program kebun komuniti setelah mendapat kelulusan Majlis - 10 Kelulusan	1	1	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MAC 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menyelaras, merancang dan melaksanakan urusan-urusan berkaitan pentadbiran organisasi.						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari bekerja	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyelaras, merancang dan melaksanakan program pengukuhan integriti.						
PP 2	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/Bengkel Pengukuhan Integriti - 10 kali setahun	9	9	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyelaras dan menganalisis pengesanan dan pengesanan dan melaksanakan pengurusan aduan dengan efisien dan teratur.						
PP 3	Pengurusan Akuan Terima Aduan Integriti - 1 hari bekerja .	5	5	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menyelaras, merancang dan melaksanakan pemeriksaan bagi pematuhan arahan sama ada melalui pekeliling, prosedur atau arahan dari semasa ke semasa.						
PP 4	Pematuhan Waktu Makan/Minum dan Mystery Shopping - 1 kali sebulan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras, merancang, melaksanakan dan mentadbir pengurusan tatatertib.						
PP 5	Tindakan dan penyelesaian tatatertib - 6 bulan	-	-	-	-	-	-	-