



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : KEJURUTERAAN								
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 %		
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 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	951	951	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	758	758	100.00	0	0.00		
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	21	21	100.00	0	0.00		
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 Infrastruktur - 14 hari	2	2	100.00	0	0.00		
PP 5	Semakan Pelan Lampu - 14 hari bekerja	4	4	100.00	0	0.00		
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 elektrikl 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 (Penyelenggaraan)	76	76	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Merancang dan Menguruskan Pelaksanaan Sistem Tebatan Banjir / Kestabilan Cerun Serta Mengendalikan Pengurusan Bencana / Krisis Akibat Perubahan Iklim Atau Kejadian Luar Jangka						
PP 7	Siasatan Kejadian Banjir / Keruntuhan Cerun - 21 Hari	-	-	-	-	-		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PERBENDAHARAAN								
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 %		
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 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	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	9	9	100.00	0	0.00		
PP 3	Penyediaan anggaran bajet tahunan - sebelum 20 November setiap tahun	1	1	100.00	0	0.00		
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	839	839	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menguruskan gaji dan ganjaran kakitangan						
PP 5	Pengurusan gaji kakitangan - 12 kali/tahun	1	1	100.00	0	0.00		
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	7	7	100.00	0	0.00		
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	22	22	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : KESIHATAN								
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 %		
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 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian aduan secara efektif dan efisien						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akaun Penerimaan – 3 hari	2	2	100.00	0	0.00	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	180	168	93.33	12	6.67	MPSEPANG.027756 - Pihak Jabatan Kesihatan terima aduan pada 22.10.2025	Pihak Jabatan memerlukan masa untuk siasatan selanjutnya.
							MBSJ.050702 - Pihak Jabatan Kesihatan terima aduan pada13.11.2025	Pihak Jabatan memerlukan masa untuk siasatan selanjutnya.
							JPA.072493, MBSJ.923270, MBSJ.923287, MOH.300042	Pihak Jabatan memerlukan masa untuk membuat pemeriksaan dan siasatan lebih lanjut untuk menangani aduan yang di terima.
							MBSJ.050306 - Aduan di terima pada14.10.2025	Aduan selesai di pihak Jabatan Kesihatan pada 16.10.2025 dan aduan di hantar ke Jabatan berkaitan untuk tindakan selanjutnya
							MBSJ.923052 - Aduan di terima pada 27.10.2025	Aduan selesai di pihak Jabatan Kesihatan pada 11.11.2025 dan di kembalikan semula ke Jabatan berkaitan untuk tindakan lanjut.
							MBSJ.051058 - Aduan di terima pada 30.10.2025	Aduan selesai di pihak Jabatan Kesihatan pada 07.11.2025 dan aduan di hantar ke Jabatan berkaitan untuk tindakan selanjutnya
							MBSJ.050095, MBSJ.050169,MBSJ.050095	Pihak Jabatan memerlukan masa untuk siasatan selanjutnya dan aduan telah di selesaikan pada 04.11.2025

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	100.00	0	0.00		
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	100.00	0	0.00		
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	42	42	100.00	0	0.00		
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	4	4	100.00	0	0.00		
				98.89		1.11		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PERANCANGAN BANDAR								
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 %		
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, Melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, aduan dan tindakan pengutkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 hari	642	642	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	43	43	100.00	0	0.00		
PP 3	Mengambil tindakan penguatkuasaan di bawah Akta 172-30 Hari	2	2	100.00	0	0.00		
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	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan dan memproses permohonan melibatkan perancangan dan pengawalan pembangunan						
PP 5	Permohonan Kebenaran Merancang -28Hari	40	40	100.00	0	0.00		
PP 6	Permohonan Pelanjutan Kebenaran Merancang -14Hari	1	1	100.00	0	0.00		
PP 7	Memproses permohonan nama taman, nama bangunan dan pelan alamat – 14 Hari	2	2	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan Pelan Agenda Tempatan 2030 (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita & Bandar Sejahtera)						
PP 8	Menyediakan Laporan Local Agenda 2030 & Pelan Tindakan (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar , Bandar Mesra Wanita Bandar Sejahtera)	1	1	100.00	0	0.00		

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						
PP 9	Capaian data (Guna Tanah, Tanah Lapang, Kemudahan Awam Dan Lain –Lain) Executive Information Sistem Tanpa Had	43	43	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PENGUATKUASAAN								
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 %		
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menjayakan operasi penguatkuasaan bersepadu melalui perancangan strategi seperti rondaan berkala dan risikan.						
PP 1	Melaksanakan Operasi Bersepadu sekurang kurang 20 kali setahun	4	4	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan pengeluaran Notis Amaran, tindakan Notis Tawaran Kampaun (NTK), Operasi Penyitaan dan Pelupusan Barang Sitaan berlandaskan peruntukan undang-undang yang digunapakai oleh Majlis Bandaraya Subang Jaya.						
PP 2	Pengeluaran Notis Amaran kepada OKN - 7 hari seminggu	-	-	-	-	-		
PP 3	Pengeluaran Notis Tawaran Kampaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari seminggu							
	i. NTK operasi	1501	1501	100.00	0	0.00		
	ii.NTK Trafik	8685	8685	100.00	0	0.00		
				100.00	0.00	0.00		
PP 4	Pengeluaran dan pelaksanaan Sitaan/Penutupan Premis - 7 hari (1 kali seminggu) i. Sitaan : 121 ii.Notis Tutup : 11	60	60	100.00	0	0.00		
	a. Rumah Urut b. Pusat Siber Haram c. Pusat Hiburan d. Lain-lain premis yang melakukan kesalahan	9	9	100.00	0	0.00		
				100.00	0.00	0.00		
PP 5	Pemindahan kereta buruk - 60 hari (7 hari seminggu)	142	142	100.00	0	0.00		

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Menguruskan aktiviti pra-pendakwaan pada peringkat pembukaan fail siasatan, pengumpulan barang bukti, dan penyerahan kepada Unit Pendakwaan Jabatan Undang-Undang.						
PP 6	Pembukaan fail sampul kecil dan penyerahan ke Jabatan Undang Undang dalam tempoh 180 hari.(7 hari seminggu)	27	27	100.00	0	0.00		
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1						
		Melaksanakan dan menambah baik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, percukaian dan perkhidmatan teras.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Melaksanakan pengurusan aduan pada peringkat penerimaan, siasatan dan laporan siasatan.						
PP 7	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	438	438	100.00	0	0.00		
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.	178	178	100.00	0	0.00		
PP 9	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan. Mengikut keperluan semasa	1	1	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : KHIDMAT PENGURUSAN								
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 %		
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 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	-	-	-	-	-		
PP 2	Menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan - 45 Hari	-	-	-	-	-		
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	46	46	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Memastikan pengurusan mesyuarat, rekod awam dan dokumen terperingkat Majlis diurus dengan cekap dan efisien						
PP 6	Mengedarkan minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari selepas daripada tarikh mesyuarat – 7 Hari	1	1	100.00	0	0.00		
PP 7	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	1	1	100.00	0	0.00		
PP 8	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	153	153	100.00	0	0.00		
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 9	Menguruskan pendaftaran kertas pertuduhan dan memproses permohonan saman - 14 Hari	-	-	-	-	-		

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 4	Melaksanakan proses kelulusan permohonan penggunaan logistik - 5 Hari	23	23	100.00	0	0.00		
PP 5	Melaksanakan proses kelulusan kemasukan Taska MBSJ-30Hari Taska USJ 3 -183 Taska Pemata Sari -103	285	285	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : 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 %		
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
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)	2	2	100.00	0	0.00		
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	5	5	100.00	0	0.00		
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	16	16	100.00	0	0.00		
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	13	13	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 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	1,689	1,689	100.00	0	0.00		
PP 6	Rayuan Pengurangan Kadar Kompuan Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan - 60 Hari	1,689	1,689	100.00	0	0.00		
PP 7	Menfaikan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Sanksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri - 7 Hari	30	30	100.00	0	0.00		
PP 8	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 Hari	10	10	100.00	0	0.00		

PP 9	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	50	50	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA								
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 %		
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 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 (COF)	-	-	-	-	-		
PP 2	Mencetak dan menguruskan penghantaran Notis Pindaan Senarai Nilai 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 dikeluarkan kepada pemilik harta.- 2 kali setahun	-	-	-	-	-		
PP 4	Mengeluarkan surat keputusan bantahan kepada pemilik harta yang 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	713	713	100.00	0	0.00		
PP 6	Memproses Permohonan Tukar Alamat Surat – Menyurat (Sekiranya Dokumen Lengkap) – 1 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	97	97	100.00	0	0.00		
PP 7	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	98	98	100.00	0	0.00		
PP 8	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	20	20	100.00	0	0.00		

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ2					
		Menjalankan kerja-kerja penilaian ke atas harta-harta milik Kerajaan Persekutuan, Negeri dan Badan-badan Berkanun bagi menuntut Sumbangan Membantu Kadar (SMK).					
PP 9	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. – 30 Hari Dari Tarikh Terima Maklumat Lengkap Daripada Agensi Berkaitan.	-	-	-	-	-	
PP 10	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). - Sebelum 30 November Tahun Penilaian Sumbangan Membantu Kadar (SMK).	-	-	-	-	-	
PP 11	Membuat Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kepada Agensi Berkaitan. – Sebelum 28 Februari Tahun Tuntutan.	-	-	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3					
		Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pembermilikan, lesen pendudukan sementara, pewartaan 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.	2	2	100.00	0	0.00	
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.	31	31	100.00	0	0.00	
PP 14	Mengeluarkan Bil Tuntutan Kepada Penyewa Setiap Bulan.- Sebelum 30hb Setiap Bulan.	594	594	100.00	0	0.00	
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	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : BANGUNAN								
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 %		
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 1 Pengurusan pentadbiran, arkib (penyimpanan dokumen / pelan pembinaan) dan aduan yang cekap dan berkesan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	587	587	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA A MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	90	90	100.00	0	0.00		
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	42	42	100.00	0	0.00		
PP 4	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan / Pindaan Kepada Pelan Kelulusan / Lanjutan Tempoh Kelulusan Bagi Tambahan / Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang Lengkap) – 1 Hari	111	111	100.00	0	0.00		
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Untuk Rumah Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari	1	1	100.00	0	0.00		
PP 6	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	4	4	100.00	0	0.00		
PP 7	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	12	12	100.00	0	0.00		
PP 8	Memproses Penerimaan Borang F- Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	25	25	100.00	0	0.00		

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	2	2	100.00	-	-		
PP 11	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan (Yang Lengkap) – 1 Hari	5	5	100.00	0	0.00		
PP 12	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal / Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 14 Hari	18	18	100.00	0	0.00		
PP 13	Memproses Permohonan kelulusan Permit Pelan Setara Dinding Seseat (Partition), Pecahan Dinding Pemisah (Party Wall) / 'Awning', 'Ramp', Penutup Longkang Dan Tangga Kedua Bagi Kedai Pejabat / Kilang Teres / Bangunan Perniagaan (Retail Lot) / Rumah Kedai (Yang Lengkap) – 3 Hari	42	42	100.00	0	0.00		
PP 14	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Setara Untuk Tambahan / Ubahsuaian Kediaman(Yang lengkap) – 24 Jam	1	1	100.00	0	0.00		
PP 15	Memproses Pengeluaran Permit Harian (Yang Lengkap) – 1 Jam	54	54	100.00	0	0.00		
PP 16	Memproses Dan Mengeluarkan Surat Tuntutan Wang Cagaran Kepada Jabatan Perbendaharaan MBSJ (Yang Lengkap) – 3 Hari	11	11	100.00	0	0.00		
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 - 17 Hari	30	30	100.00	0	0.00		
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 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.						
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : KORPORAT DAN PENGURUSAN STRATEGIK								
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 %		
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 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, pengendalian aduan dan pengurusan bencana alam secara efektif dan efisien.						
PP 1	Menjawab Panggilan Telefon Dengan - 3 Kali Deringan	2809	2809	100.00	0	0.00		
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	67	67	100.00	0	0.00		
PP 3	Terima aduan, saring dan maklum balas status aduan kepada pengadu dalam Sistem SISPAAMBSJ (maklum balas aduan) – 15 hari	2471	2471	100.00	0	0.00		
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 Dalaman : i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalaman (IKD) : 1 tahun sekali	100	100	100.00	0	0.00		
	(b) Pengawasan & Pensijilan Semula							
	i. Pengawasan SIRIM : 1 kali / 1 Tahun	-	-	-	-	-		
	ii. Pensijilan Semula SIRIM : 1 kali / 3 Tahun	-	-	-	-	-		
				0.00	0	0.00		
				100.00	0.00	0.00		

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	-	-	-	-	-		
				0.00		0.00		
PP 6	Memastikan penjenamaan dan identiti korporat Majlis Bandaraya Subang Jaya yang digunakan adalah mengikut protokol dan spesifikasi manual korporat yang telah digariskan pada setiap kali program / majlis rasmi yang dilaksanakan – 3 hari	5	5	100.00	0	0.00		
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							
	i. Kenyataan Media	6	6	100.00	0	0.00		
	ii. Sosial Media	476	476	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00		
PP 8	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	2	2	100.00	0	0.00		
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.						
PP 9	Merealisasikan objektif program melalui jalinan kerjasama bersama pemegang taruh yang bersesuaian dengan kumpulan sasaran – 12 kali	3	3	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PELESENAN								
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 %		
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 pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
PP 1	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Online Serta Merta (OSM) - 1 Hari	171	171	100.00	0	0.00		
	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Enam Bulan (SM6B) - 1 Hari	100	100	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00	-	-
PP 2	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan – Permohonan Biasa (14 hari)	-	-	-	-	-		
PP 3	Kelulusan Permohonan Lesen Hiburan - 30 Hari	5	5	100.00	0	0.00		
	Kelulusan Permohonan Permit Hiburan - 14 Hari	25	25	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menguruskan permohonan dan pembaharuan lesen dan permit iklan luaran agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
PP 4	Permohonan Permit Sementara Iklan (Bunting) - 5 Hari	246	246	100.00	0	0.00		
	Permohonan Permit Sementara Iklan (Sepanduk, Belon, Pelekat, Giant Banner dan Sky Dancer) - 1 Hari	-	-	-	-	-		
				100.00	-	0.00	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 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	37	37	100.00	0	0.00		

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 2 Menguruskan kawalan dan pemuatan syarat-syarat lesen / permit ke atas aktiviti pelesenan agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.						
PP 6	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	20	20	100.00	0	0.00		
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	436	436	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : HASIL								
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 %		
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 1 Mengawal selia pentadbiran cukai taksiran						
PP 1	Mengurus permohonan pembayaran cukai pintu secara ansuran -15 minit	26	26	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari							
	a. email	286	286	100.00	0	0.00		
	b. SISPAA	4	4	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00		
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali Setahun	-	-	-	-	-		
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	109	109	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan tindakan-tindakan kutipan tunggakan cukai taksiran						
PP 5	Sasaran kutipan tunggakan cukai taksiran 70% - 70% (Sasaran SUK Selangor) RM54,000,000.00(Setahun)/RM4,500,000.00 (Sebulan)	RM5,300,000.00	RM5,852,121.30	100.00	0	0.00		
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	1	100.00	0	0.00		

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	Cukai jualan dan perkhidmatan bagi bulan Julai - Ogos 2025 akan difailkan pada November 2025	Cukai jualan dan perkhidmatan bagi bulan Julai - Ogos 2025 akan difailkan pada November 2025	100.00	0	0.00		
PP 8	Memantau tunggakan bil pelbagai -Setiap 3 bulan	-	-	-	-	-	-	
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	41,045	39,833	100.00			Jumlah keseluruhan transaksi kutipan secara atas talian termasuk kaunter dan pos =44045 - Jumlah transaksi kutipan atas talian sahaja = 41,045 (41,045/ 39,833 x100%) =100% - Peratus 100 % telah melebihi sasaran kutipan atas talian iaitu 70%.	
PP 10	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan							
	i. online – 'real time' proses	29,324	29,324	100.00	0	0.00		
	ii. Online banking – 3 hari bekeja	4,785	4,785	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00		-
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PENGURUSAN ALAM SEKITAR								
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 %		
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 1 Pengurusan pentadbiran dan aduan berkaitan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam						
PP 1	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	102	102	100.00	0	0.00		
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	7	7	100.00	0	0.00		
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	31	100.00	0	0.00		
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 : 4,250 premis setahun	478	478	100.00	0	0.00		
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	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pelaksanaan Program Kesedaran Kebersihan Bandaraya						
PP 6	Program Kesedaran Alam Sekitar – 100 program setahun	11	11	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : TEKNOLOGI MAKLUMAT								
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 %		
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 1 Merancang dan melaksanakan transformasi ICT						
PP 1	Melaksanakan program yang dirancang di dalam Pelan Strategik Pendigitilan (PSP) yang terkini - 4 Program Setahun	2	2	100.00	0	0.00		
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	96	96	100.00	0	0.00		
PP 4	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	12	12	100.00	0	0.00		
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	3	3	100.00	0	0.00		
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	-	-	-	-	-		
PP 9	Membangunkan aplikasi yang bersesuaian dengan program Bandar Pintar – 1 Aplikasi / Tahun	1	1	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

UNIT : AUDIT DALAM								
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 %		
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 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 Bekerja	5	5	100.00	0	0.00		
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 sekurang-kurangnya empat (4) kali setahun - 4 kali setahun	-	-	-	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mengemukakan pelaporan audit berkala dan audit khas yang bebas dan objektif kepada Datuk Bandar MBSJ.						
PP 3	Mengemukakan Laporan Audit Muktamad kepada Datuk Bandar MBSJ dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja selepas Mesyuarat Exit Conference - 10 Hari Bekerja	-	-	-	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menyediakan Rancangan Tahunan untuk kelulusan Datuk Bandar MBSJ.						
PP 4	Mengemukakan Rancangan Tahunan Audit Dalam untuk kelulusan- 1 Kali Setahun	-	-	-	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Membentangkan Laporan Audit muktamad didalam di Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat.						
PP 5	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit dan Pengurusan Korporat (JKAPK) - sekurang-kurangnya empat (4) kali setahun	-	-	-	-	-		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : KONTRAK DAN UKUR BAHAN								
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 %		
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 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	26	26	100.00	0	0.00		
PP 3	Menyediakan Anggaran Kos Projek Selepas Menerima Lukisan Reka Bentuk Yang Lengkap - 21 Hari	5	5	100.00	0	0.00		
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	2	2	100.00	0	0.00		
PP 5	Menyediakan Sijil Bayaran Interim Selepas Penerimaan Tuntutan Yang Lengkap Daripada Kontraktor - 7 Hari	25	25	100.00	0	0.00		
PP 6	Menyediakan Pengiraan Perubahan Kerja Selepas Penerimaan Arahan Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari	4	4	100.00	0	0.00		
PP 7	Menyediakan Perakuan Muktamad Selepas Tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan Sesuatu Projek Atau Setelah Perakuan Siap Membaiki Kecacatan Mengikut Mana Terkemudian - 9 Bulan	3	3	100.00	0	0		
PP 8	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	-	-	-	-	-		
PP 9	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAА MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	-	-	-	-	-		

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	4	4	100.00	0	0.00		
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	14	14	100.00	0	0.00		
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 - 30 Hari	200	200	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PEMBANGUNAN 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 %		
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang pelbagai aktiviti dan program pembangunan kemasyarakatan di setiap kawasan pentadbiran MBSJ yang meliputi pelbagai golongan komuniti						
PP 1	Kemudahan Tempahan Sistem Siaraya,Pakej Persembahan Kebudayaan, Peralatan Kebudayaan dan Peralatan Muzik - 2 Hari	11	11	100.00	0	0.00		
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	158	158	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mengurus kemudahan sukan di kawasan MBSJ dan merancang serta melaksanakan 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	6465	6465	100.00	0	0.00		
PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari	-	-	-	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyediakan Keperluan Pendidikan Komuniti bagi Pembentukan Fizikal / Mental Kanak - Kanak dan belia Melalui Program Pendidikan						
PP 5	Proses Keahlian Perpustakaan (Proses Kad Pintar) – 20 Minit	15	15	100.00	0	0.00		
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	14	14	100.00	0	0.00		
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	97	97	100.00	0	0.00		
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	22	22	100.00	0	0.00		

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	1	1	100.00	0	0.00		
PP 11	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAА MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	10	10	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 SOP/ MyPortfolio Pengkebumian Jenazah dan Pembakaran Mayat						
PP 12	Melaksanakan Proses Kelulusan Pengkebumian Jenazah dan Pembakaran Mayat-1Hari	116	116	100.00	-	-		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : ONE STOP CENTRE (OSC)								
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 %		
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 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	114	114	100.00	0	0.00		
	b.Borang B2 (serahan permohonan lengkap kepada jabatan teknikal).	114	114	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00		-
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.	114	114	100.00	0	0.00		
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).	114	114	100.00	0	0.00		
PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada pemohon dalam tempoh - 5 hari (selepas kelulusan mesyuarat)	114	114	100.00	0	0.00		
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	-	-	-	-	-		

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Melaksanakan pengurusan pentadbiran secara efektif dan efisien.						
PP 6	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	-	-	-	-	-		
PP 7	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs 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.							
		114	114	100.00	0	0.00		
		RM623,769.46	RM623,769.46	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00	-	-
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)								
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 %		
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 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian aduan bangunan berstrata secara efektif dan efisien						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	-	-	-	-	-		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	45	45	100.00	0	0.00		
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana, dan menguatkuasa peraturan, polisi dan undang-undang						
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	-	-	-	-	-		
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang dan melaksanakan program pembangunan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat						
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	11	11	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mentadbir dan mengurus kehendak Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)						
PP 5	Mengeluarkan Pengesahan Pemfailan Jadual Petak *Borang 1* - 14 hari	1	1	100.00	0	0.00		
PP 6	Penyediaan Sijil Pendaftaran JMB - 12 hari	-	-	-	-	-		

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		<u>Meningkatkan kesedaran komuniti strata melalui perancangan program pendidikan dan pemantauan kualiti pengurusan bangunan berstrata</u>						
PP 7	Menyelaras pelaksanaan program pendidikan tahunan berdasarkan perancangan POT – 1 tahun	-	-	-	-	-		
				100.00		0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

JABATAN : LANDSKAP								
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 %		
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 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	78	78	100.00	0	0.00		
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	-	-	-	-	-		
PP 3	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	475	470	98.95	5	1.05	Kekangan kerja tambahan di KLPP 2025	Pegawai diberi peringatan untuk peka dengan status aduan dakan 11 hari bekerja
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	100.00	0	0.00		
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	-	-	-	-	-		
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	3	3	100.00	0	0.00		
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	-	-	-	-	-		
				99.74		0.26		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : OKTOBER 2025

UNIT : INTEGRITI								
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 %		
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 1 Memastikan tadbir urus terbaik dilaksanakan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari bekerja	84	84	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	2	2	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembudayaan, pengistitutan dan pelaksanaan integriti dalam organisasi						
PP 3	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/Bengkel Pengukuhan Integriti - 10 kali setahun	-	-	-	-	-		
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						
PP 4	Pengurusan Akuan Terima Aduan Integriti - 1 hari bekerja	1	1	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memastikan pematuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa						
PP 5	Pematuhan Waktu Makan/Minum dan undang-undang atau peraturan yang berkuat kuasa. - 10 kali setahun	6	6	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan Fungsi Urus Setia Lembaga Tatatertib						
PP 6	Pengurusan Mesyuarat Lembaga Tatatertib – 6 bulan	-	-	-	-	-		
				100.00		0.00		