



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

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	542	542	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAА MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	772	772	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	4	4	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	11	11	100.00	0	0.00		
PP 5	Semakan Pelan Lampu - 14 hari bekerja	-	-	-	-	-		
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 (Penyelenggaraan)	82	82	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Merancang dan menguruskan pelaksanaan sistem tebatan/kestabilan bencana						
PP 7	Siasatan/kajian tebatan/kestabilan bencana - 90 Hari	-	-	-	-	-		
				100.00		0.00		



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

JABATAN : PERBENDAHARAAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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	2	2	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA A MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	3	3	100.00	0	0.00		
PP 3	Penyediaan anggaran bajet tahunan - sebelum 20 November setiap tahun	-	-	-	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mewujudkan suatu sistem pembayaran yang efisien serta mengikut kehendak kaedah kewangan Kerajaan Tempatan dan Arahan Perbendaharaan.						
PP 4	Bayaran Tuntutan Oleh Kontraktor Dengan Dokumen Sokongan Yang Lengkap – 14 Hari	705	705	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 jangka masa 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	18	18	100.00	0	0.00		
				100.00			0.00	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

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 SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	140	133	95.00	7	5.00	* Aduan berkait dengan Jabatan lain yang masih dalam tindakan * Aduan berulang dari pengadu yang sama dalam no aduan yang sama dan tempoh aduan menjadi panjang	Cadangan kepada pihak urusetia untuk menambah baik sistem atau menyemak semula prosedur aduan
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	4	4	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	193	193	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	12	12	100.00	0	0.00	
				99.17		0.83	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

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 penguatkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 hari	445	445	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAА MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	27	27	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 – 80 Hari	14	14	100.00	0	0.00	
PP 6	Permohonan Pelanjutan Kebenaran Merancang -35 hari	3	3	100.00	0	0.00	
PP 7	Memproses permohonan nama taman, nama bangunan dan pelan alamat – 35 Hari	7	7	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, Bandar Makmur)	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	21	21	100.00	0	0.00	
				100.00	0.00		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

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	7	7	100.00	0	0.00		

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 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 2	Pengeluaran Notis Amaran kepada OKN - 7 hari seminggu	1	1	100.00	0	0.00	
PP 3	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari seminggu						
	i. NTK operasi	1222	1222	100.00	0	0.00	
	ii.NTK Trafik	29115	29115	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 : 23 ii. Notis Tutup : 7	23	23	100.00	0	0.00	
	a. Rumah Urut b. Pusat Siber Haram c. Pusat Hiburan d. Lain-lain premis yang melakukan kesalahan	7	7	100.00	0	0.00	
				100.00	0.00	0.00	
PP 5	Pemindahan kereta buruk - 60 hari (7 hari seminggu)	76	76	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)	9	9	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	455	455	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.	153	153	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 : FEBRUARI 2024**

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 jempunan penceramah bagi kursus / latihan setelah jadual perancangan bulanan dikeluarkan - 7 Hari	9	9	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	261	261	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	8	8	100.00	0	0.00		

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 islami dan krematorium serta tugas-tugas pentadbiran am secara efisien dan terancang					
PP 4	Melaksanakan proses kelulusan permohonan penggunaan logistik - 5 Hari	17	17	100.00	0	0.00	
PP 5	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat - 1 Hari i. Jenazah :67 ii. Mayat : 38	105	105	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

JABATAN : UNDANG-UNDANG								
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
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)	4	4	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyemak, menggubal serta meminda Undang-Undang Kecil bagi rujukan dan digunakan 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	20	20	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	14	14	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	1,485	1,485	100.00	0	0.00	
PP 6	Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan - 60 Hari	1,485	1,485	100.00	0	0.00	
PP 7	Menfaikan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Sanksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri - 7 Hari	16	16	100.00	0	0.00	
PP 8	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 Hari	7	7	100.00	0	0.00	
PP 9	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAА MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	70	70	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

JABATAN : PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA									
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :	
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %			
TERAS 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	312	312	100.00	0	0.00		
PP 6	Memproses Permohonan Tukar Alamat Surat – Menyurat (Sekiranya Dokumen Lengkap) – 1 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	74	74	100.00	0	0.00		
PP 7	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	284	284	100.00	0	0.00		
PP 8	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAА MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	15	14	93.33	1	6.67	Jumlah aduan : 17 Selesai dalam tempoh : 14 Selesai lebih 11 hari : 3	Tindakan Jabatan telah selesai. Status aduan melebihi tempoh di peringkat Jabatan penyelaras. Syor : Aduan yang memerlukan tindakan bersama daripada Jabatan dalaman, hanya diselaraskan pelaporan oleh Jabatan Penyelaras.
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 Penghunan / 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 pemberimilikan, lesen pendudukan sementara, pemertan dan sebagainya.					
PP 12	Mengemukakan Permohonan Hal-Hal Yang Berkaitan Tanah Yang Lengkap Kepada Agensi - 14 Hari Dari Tarikh Permohonan Lengkap Dan Ulasan Dari Jabatan Dalam Diterima.	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mengurus penyewaan aset Majlis meliputi medan selera/gerai, pasar awam, tanah dan bangunan milik Majlis serta tapak paparan iklan dalam kawasan pentadbiran MBSJ.					
PP 13	Mengeluarkan Surat Jawapan Keputusan Permohonan Penyewaan Kepada Pemohon. - 7 Hari Dari Tarikh Mesyuarat Penuh MBSJ.	73	73	100.00	0	0.00	
PP 14	Mengeluarkan Bil Tuntutan Kepada Penyewa Setiap Bulan.- Sebelum 30hb Setiap Bulan.	337	337	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	
				99.05		0.95	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

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	443	443	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	66	66	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	25	25	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	97	97	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	3	3	100.00	0	0.00		
PP 7	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	8	8	100.00	0	0.00		
PP 8	Memproses Penerimaan Borang F- Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	18	18	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	4	4	100.00	0	0.00		
PP 11	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan Dan Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 1 Hari	9	9	100.00	0	0.00		
PP 12	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Sementara Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal (Yang Lengkap) – 14 Hari	2	2	100.00	0	0.00		
PP 13	Memproses Permohonan kelulusan Permit Pelan Setara Dinding Sesekat (Partition), Pecahan Dinding Pemisah (Party Wall) / 'Awning', 'Ramp', Penutup Longkang Dan Tangga Kedua Bagi Kedai Pejabat / Kilang Teres / Bangunan Perniagaan (Retail Lot) / Rumah Kedai (Yang Lengkap) – 3 Hari	25	25	100.00	0	0.00		
PP 14	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Setara Untuk Tambahan / Ubahsuaian Kediaman(Yang lengkap) – 24 Jam	5	5	100.00	0	0.00		
PP 15	Memproses Pengeluaran Permit Harian (Yang Lengkap) – 1 Jam	67	67	100.00	0	0.00		

PP 16	Memproses Dan Mengeluarkan Surat Tuntutan Wang Cagaran Kepada Jabatan Perbendaharaan MBSJ (Yang Lengkap) – 3 Hari	9	9	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 - 3 Hari	19	19	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 : FEBRUARI 2024**

JABATAN : KORPORAT DAN PENGURUSAN STRATEGIK

BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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	3243	3243	100.00	0	0.00		
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	55	55	100.00	0	0.00		
PP 3	Terima aduan, saring dan maklum balas status aduan kepada pengadu dalam Sistem SISPAA MBSJ (maklum balas aduan) – 15 hari	2474	2474	100.00	0	0.00		

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan transformasi organisasi melalui pengurusan Standard, Produktiviti, Inovasi dan Kualiti (SPIQ)					
PP 4	Memastikan penyampaian perkhidmatan mengikut standard ISO dan pematuhan pensijilan;						
	(a) Pematuhan Dalaman : i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalaman (IKD) : 1 tahun sekali	1	1	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 digunapakai adalah mengikut protokol dan spesifikasi manual korporat yang telah digariskan pada setiap kali program / majlis rasmi yang dilaksanakan – 3 hari	2	2	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	426	426	100.00	0	0.00	
				100.00	-	0.00	
PP 8	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	3	3	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	4	4	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

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	281	281	100.00	0	0.00		
	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Enam Bulan (SM6B) - 1 Hari	90	90	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00		
PP 2	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan – Permohonan Biasa (14 hari)	103	103	100.00	0	0.00		
PP 3	Kelulusan Permohonan Lesen Hiburan - 30 Hari	1	1	100.00	0	0.00		
	Kelulusan Permohonan Permit Hiburan - 14 Hari	17	17	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	4	4	100.00	0	0.00		
	Permohonan Permit Sementara Iklan (Sepanduk, Belon, Pelekat, Giant Banner dan Sky Dancer) - 1 Hari	239	239	100.00	0	0.00		
				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	171	171	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 pematuhan 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 SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) - 11 Hari	7	7	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	348	348	100.00	0	0.00		
				100.00		0.00		



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

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	15	15	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari a. email b. SISPAA	289	289	100.00	0	0.00		
		5	5	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	16	16	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)	RM4,500,000.00	RM14,262,241.32	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	-	-	-	-	-	Laporan akan dibentangkan pada Bulan Mac 2024	
PP 8	Memantau tunggakan bil pelbagai -Setiap 3 bulan	-	-	-	-	-	Laporan akan dibentangkan pada Bulan April 2024	
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	143,827.00	143,720.00	1.00	107	-	Kutipan atas talian telah mencapai 99% iaitu melebihi target 70%	
PP 10	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan							
	i. online – 'real time' proses	51,802	51,802	100.00	0	0.00		
	ii. Online banking – 3 hari bekeja	16,062	16,062	100.00	0	0.00		
				100.00	-	0.00		
				100.00		0.00		



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

JABATAN : PENGURUSAN ALAM SEKITAR								
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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 SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	294	274	93.20	20	6.80	1. Melibatkan aduan rumah kosong / tanah kosong yang memerlukan carian pemilik. 2. Aduan berkaitan jabatan-jabatan lain yang masih dalam tindakan.	Cadangan kepada pihak urus setia untuk menambahbaik sistem atau menyemak semula prosedur aduan

PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	4	4	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	29	29	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 : 3,500 premis setahun	377	377	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 – 60 program setahun	7	7	100.00	0	0.00		
				98.87		1.13		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

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	3	3	100.00	0	0.00	
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	134	134	100.00	0	0.00	
PP 4	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAAs MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	-	-	-	-	-	
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	4	4	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	1	1	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

UNIT : AUDIT DALAM

BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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	2	2	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 - 4 kali setahun	1	1	100.00	0	0.00		
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.	2	2	100.00	0	0.00		
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) - 4 kali setahun	1	1	100.00	-	-		
				100.00			0.00	

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	15	15	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	6	6	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	39	39	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

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	16	16	100.00	0	0.00		
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	-	-	-	-	-		

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	2611	2611	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 perkhidmatan perpustakaan kepada komuniti					
PP 5	Proses Keahlian Perpustakaan (Proses Kad Pintar) – 20 Minit	14	14	100.00	0	0.00	
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	13	13	100.00	0	0.00	
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	79	79	100.00	0	0.00	
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	18	18	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	3	3	100.00	0	0.00	
PP 10	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan- 3 Hari	39	39	100.00	0	0.00	
PP 11	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	5	5	100.00	0	0.00	
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 – 1 Hari	31	31	100.00	0	0.00	
				100.00	0	0.00	

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 SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	1	1	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 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.						
		67	67	100.00	0	0.00	
		RM502,629.39	RM502,629.39	100.00	0	0.00	
				100.00	-	0.00	
				100.00		0.00	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

JABATAN : PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)								
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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	161	161	100.00	0	0.00		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	12	12	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	15	15	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	1	1	100.00	0.00	0.00	
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 perancangan POT – 1 tahun	1	1	100.00	0	0.00	
				100.00		0.00	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024**

JABATAN : LANDSKAP

BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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	53	53	100.00	0	0.00		

PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	1	1	100.00	0	0.00		
PP 3	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	340	282	82.94	58	17.06	Kekerapan menjawab aduan yang sama berulang kali	Pemantauan dibuat dengan mewujudkan buku aduan jabatan dan semakan terperinci berkenaan aduan terlibat
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia perkhidmatan kebersihan, kesihatan persekitaran dan pengindahan bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Merancang dan mengurus penyelenggaraan landskap dan kemudahan taman, pembersihan taman rekreasi dan tasik, dan penyelarasan penguatkuasaan berkaitan bagi memastikan kawasan taman riadah bersih dan selamat						
PP 4	Pengurusan permohonan sampah pokok berbayar 3 hari	10	10	100.00	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	1	1	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	3	3	100.00	0	0.00		
				97.16		2.84		



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : FEBRUARI 2024

UNIT : INTEGRITI								
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 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	-	-	-	-	-		
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	1	1	100.00	0	0.00		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembudayaan, pengistitustian dan pelaksanaan integriti dalam organisasi						
PP 3	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/Bengkel Pengukuhan Integriti - 10 kali setahun	3	3	100.00	0	0.00		
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	4	4	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	