



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

JABATAN : KEJURUTERAAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, mesyuarat, aset, kewangan, aduan, kenderaan dan jentera Majlis dengan lebih cekap dan teratur						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 hari	684	684	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA A MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	835	835	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan pengurusan permohonan permit korekan jalan						
PP 3	Permohonan Kelulusan Permit Korekan Jalan (dikira selepas penyerahan resit bayaran cagaran) - 5 hari	3	3	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 4 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Pengurusan pembangunan pelan infrastruktur, pelan teknikal kebenaran merancang dan pelan bangunan sehingga siap kerja di tapak serta penguatkuasaan						



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

JABATAN : PERBENDAHARAAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, pengurusan aduan dan pengurusan belanjawan tahunan Majlis bagi setiap tahun kewangan untuk semua jabatan.						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 Hari	5	5	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	6	6	100%	-	-	-	-
PP 3	Penyediaan anggaran bajet tahunan - sebelum 20 November setiap tahun.	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mewujudkan suatu sistem pembayaran yang efisien serta mengikut kehendak kaedah kewangan Kerajaan Tempatan dan Arahan Perbendaharaan.						
PP 4	Bayaran Tuntutan Oleh Kontraktor Dengan Dokumen Sokongan Yang Lengkap - 14 Hari	1,108	1,108	100%	-	-	-	-



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

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menguruskan gaji dan ganjaran kakitangan						
PP 5	Pengurusan gaji kakitangan – 12 kali /tahun	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mewujudkan suatu sistem perakaunan bagi memastikan penyediaan laporan-laporan dan penyata-penyata kewangan Majlis adalah mengikut standard perakaunan dan di dalam jangkamasa yang ditetapkan.						
PP 6	Menyediakan penyata Buku Tunai dan penyata Penyesuaian Bank. - Dalam tempoh 14 hari bulan berikutnya	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Mewujudkan suatu sistem pengurusan letak kereta yang teratur dan bersistematik bagi keselesaan dan kemudahan orang ramai di kawasan pentadbiran Majlis Bandaraya Subang Jaya.						
PP 7	Permohonan Petak Khas Letak Kereta Dengan Syarat-Syarat Yang Ditetapkan - 10 hari	17	17	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : KESIHATAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian aduan secara efektif dan efisien						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akaun Penerimaan – 3 hari	3	3	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	162	154	95.62%	8	4.94%	Aduan berkait dengan Jabatan lain	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia perkhidmatan kebersihan, kesihatan persekitaran dan pengindahan bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menjalankan pemeriksaan premis makanan dan perniagaan berasaskan makanan untuk memastikan tahap kebersihan menepati peraturan dan syarat-syarat yang ditetapkan						
PP 3	Mengemaskini status premis makanan Gred A di dalam portal MBSJ – Setiap bulan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menjalankan kawalan demam denggi mengikut kawalan PKD						
PP 4	Mengemaskini status kawasan wabak tidak terkawal dan hotspot di dalam	4	4	100%	-	-	-	-



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

	portal MBSJ - 14 Hari							
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	150	150	100%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan melaksana aktiviti kesihatan persekitaran seperti program pameran kesihatan, program kesedaran denggi di sekolah dan pemeriksaan tandas awam						
PP 6	Melaksanakan program kesihatan persekitaran - Mengikut perancangan dan kelulusan	1	1	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : PERANCANGAN BANDAR

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, Melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, aduan dan tindakan pengutkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 hari	460	460	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	21	21	100%	-	-	-	-
PP 3	Mengambil tindakan penguatkuasaan di bawah Akta 172-30 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 6 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Pengurusan Rancangan Pemajuan dan Kajian-Kajian Perancangan						
PP 4	Penyediaan Rancangan Tempatan – 1 Tahun	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan dan memproses permohonan melibatkan perancangan dan pengawalan pembangunan						
PP 5	Permohonan Kebenaran Merancang Untuk Pendirian Bangunan – 28 Hari	3	3	100%	-	-	-	-



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

PP 6	Memberi Ulasan Permohonan Memecah Sempadan -14 hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 7	Memberi Ulasan Permohonan Cantum Tanah – 14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Tanah -28 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
PP 9	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Bangunan – 28 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
PP 10	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Tambahan / Ubahsuai – 28 Hari	6	6	100%	-	-	-	-
PP 11	Memproses pelanjutan Kebenaran Merancang -14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Nama Taman, Nama Bangunan dan Pelan Alamat – 14 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan Pelan Agenda Tempatan 2030 (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita & Bandar Sejahtera)						
PP 13	Menyediakan Laporan Local Agenda 2030 & Pelan Tindakan (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita * Bandar Sejahtera	Data telah dikemaskini	-	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						



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

Pengurusan pengkalan data <i>Executive Information System</i> (EIS) dan perkongsian maklumat								
PP 14	Capaian data (Guna Tanah, Tanah Lapang, Kemudahan Awam Dan Lain –Lain) Executive Information Sistem Tanpa Had	Data capaian adalah sama dengan jumlah permohonan Kebenaran Merancang	22	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : PENGUATKUASAAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menjayakan operasi penguatkuasaan bersepadu melalui perancangan strategi seperti rondaan berkala dan risikan.						
PP 1	Melaksanakan Operasi Bersepadu sekurang-kurang 20 kali setahun	Sekurang-kurang 20 kali setahun	8	100%	-	-	-	-
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	7 hari seminggu	6	100%	-	-	-	-
PP 3	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari	7 hari seminggu	NTK Operasi :1304 NTK Trafik :333539	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengeluaran dan pelaksanaan Sitaan / Penutupan Premis - 7 hari a. Rumah Urut b. Pusat Siber Haram c. Pusat Hiburan d. Lain-lain premis yang melakukan kesalahan	1 kali seminggu/ aduan /tindakan serta-merta	Sitaan : 54 Notis Tutup :6	100%	-	-	-	-
PP 5	Pemindahan kereta buruk - 60 hari.	7 hari seminggu	123	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						



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

		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	23	100%	-	-	-	-
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 system SISPAA MBSJ (siasatan/ status aduan) - 11 hari bekerja	7 hari seminggu	420	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan hal-hal pentadbiran pejabat seperti pengurusan rekod-rekod pejabat, pengurusan kenderaan, perolehan, pengurusan stor bekalan dan memberi bantuan kepada Jabatan lain dari segi keanggotaan kawalan keselamatan dan kawalan lalulintas.						
PP 8	Menjawab memo / surat masuk – keluar dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima.	7 hari seminggu	113	100%	-	-	-	-
PP 9	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan.	Mengikut keperluan semasa	1	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : KHIDMAT PENGURUSAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDAR D	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menguruskan hal ehwal pengurusan Sumber Manusia merangkumi perjawatan, pelantikan, perkhidmatan, kebajikan, tatatertib dan HRMIS						
PP 1	Menguruskan pengambilan dan penempatan kakitangan berdasarkan kekosongan jawatan yang diperakukan oleh Ketua Jabatan- 4 Bulan	-	-	-	-	-	-	-
PP 2	Menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan -45 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembangunan kompetensi dan modal insan dilaksanakan dengan berkesan ke arah Human Governance						



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

PP 3	Menguruskan jemputan penceramah bagi kursus / latihan setelah jadual perancangan bulanan dikeluarkan – 7 Hari	35	35	100%	-	-	-	-
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%	-	-	-	-
PP 7	Kemaskini maklum balas status aduan dalam system SISPAA MBSJ (siasatan/ status aduan) - 11 hari bekerja	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	227	227	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal Melaksana dan menguatkuasaan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan proses pendaftaran, persidangan dan perbicaraan kes-kes saman di bawah pentadbiran Majlis						
PP 9	Menguruskan pendaftaran kertas pertuduhan dan memproses permohonan saman-14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia Penyelenggara dan menaik taraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						



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

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	26	26	100%	-	-	-	-
PP 5	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat-1 Hari <ul style="list-style-type: none">• Jenazah 78• Mayat 40	118	118	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : UNDANG-UNDANG

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Memberi khidmat nasihat perundangan kepada Majlis mengenai perkara-perkara perundangan dan melaksanakan keputusan-keputusan Majlis mengenai perkara-perkara perundangan supaya tidak bercanggah dengan Undang-Undang						
PP 1	Memberikan Khidmat Nasihat Perundangan Kepada Jabatan Berkaitan (Tertakluk Kepada Penerimaan Dokumen Yang Lengkap)	3	3	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyemak, menggubal serta meminda Undang-Undang Kecil bagi rujukan dan digunapakai dalam Pentadbiran.						
PP 2	Melaksanakan pindaan dan gubalan undang-undang untuk kelulusan Kerajaan Negeri - Setahun	5	5	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menguruskan hal-hal berkaitan tuntutan sivil di Mahkamah yang difailkan oleh pihak luar terhadap Majlis serta mengendalikan kes Lembaga Rayuan sebagai wakil Majlis.						
PP 3	Melaksanakan Perlantikan Peguam Bagi Kes Tuntutan Sivil - Tertakluk kepada Mahkamah	19	19	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan penyemakan dan pindaan dokumen kontak Majlis						
PP 4	Semakan Dokumen Perundangan Dari Tarikh Penerimaan Tertakluk Kepada Dokumen Yang Lengkap dan Teratur – 21 Hari	14	14	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						



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

		Melaksanakan pengurusan pentadbiran, aduan dan pengendalian kes kompaun, saman dan pendakwaan Majlis						
PP 5	Menetapkan Kadar Kompaun Bagi Setiap Notis Tawaran Mengkompaun Suatu Kesalahan – 5 Minit	1517	1517	100%	-	-	-	-
PP 6	Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan – 60 Hari	1517	1517	100%	-	-	-	-
PP 7	Menfaikan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Saksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri – 7 Hari	-	-	100%	-	-	-	-
PP 8	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	53	53	100%	-	-	-	-
PP 9	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	43	43	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, penyediaan Senarai Nilai an dan proses-proses berkaitan Penyediaan Cukai Taksiran mengikut peruntukan bahagian XV, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171).						
PP 1	Meminda dan menguatkuasakan Cukai Taksiran ke atas pegangan berkadar mengikut peruntukan Seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171). - 3 bulan dari tarikh pengeluaran Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (Borang F) dan Sijil Layak Menduduki (COF)	421 pegangan	421 pegangan	100%	-	-	-	-
PP 2	Mencetak dan menguruskan penghantaran Notis Pindaan Senarai Nilai an kepada pemilik harta yang terlibat.- Tidak kurang daripada 30 hari sebelum tarikh Kuatkuasa Cukai Taksiran	421 pegangan	421 pegangan	100%	-	-	-	-
PP 3	Mengadakan Mesyuarat Pendengaran Bantahan selepas Notis Pindaan kepada Senarai Nilai an dikeluarkan kepada pemilik harta.- 2 kali setahun	1	1	100%	-	-	-	-



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

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	389	389	100%	-	-	-	-
PP 6	Memproses Permohonan Tukar Alamat Surat – Menyurat (Sekiranya Dokumen Lengkap) – 1 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	64	64	100%	-	-	-	-
PP 7	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	168	168	100%	-	-	-	-
PP 8	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	10	5	71.43%	3	28.57%	Jumlah Aduan : 10 Selesai dalam tempoh : 5 Dalam tindakan : 3	Tindakan Jabatan telah selesai. Status aduan melebihi tempoh di peringkat Jabatan penyelarasan. Syor : Aduan yang memerlukan tindakan bersama daripada Jabatan dalaman, hanya diselaraskan pelaporan oleh



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

	Tuntutan.							
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pemberimilikan, 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.	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mengurus penyewaan aset Majlis meliputi medan selera/gerai, pasar awam, tanah dan bangunan milik Majlis serta tapak paparan iklan dalam kawasan pentadbiran MBSJ.						
PP 13	Mengeluarkan Surat Jawapan Keputusan Permohonan Penyewaan Kepada Pemohon. - 7 Hari Dari Tarikh Mesyuarat Penuh MBSJ.	2	2	100%	-	-	-	-
PP 14	Mengeluarkan Bil Tuntutan Kepada Penyewa Setiap Bulan. - Sebelum 30hb Setiap Bulan.	191	191	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Mengurus aset-aset milik Majlis dari aspek penyelenggaraan kebersihan, insurans, penyediaan bekalan dan perkhidmatan serta pengurusan utiliti supaya dapat digunakan dengan selamat dan selesa.						
PP 15	Menjalankan Lawatan Pemeriksaan Tapak Aset Majlis Bagi Mengawal Selia Kerja-Kerja Pembersihan Oleh Kontraktor Yang Dillantik. - 4 Kali Sebulan.	52	52	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : BANGUNAN

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, arkib (penyimpanan dokumen / pelan pembinaan) dan aduan yang cekap dan berkesan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	259	259	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	71	71	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memproses permohonan kelulusan pelan bangunan, permit sementara, pelan setara dan sijil CCC bagi memastikan bangunan selamat diduduki dan mematuhi undang-undang serta garis panduan pembinaan.						
PP 3	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pindaan Kepada Pelan Kelulusan Bagi Bangunan Baru Dan Tambahan / Ubahsuaian Bangunan Bukan Kediaman (Yang Lengkap) – 19 Hari	14	14	100%	-	-	-	-
PP 4	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan / Pindaan Kepada Pelan Kelulusan / Lanjutan Tempoh Kelulusan Bagi Tambahan / Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang	83	83	100%	-	-	-	-



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

	Lengkap) – 1 Hari							
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Untuk Rumah Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari	3	3	100%	-	-	-	-
PP 6	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	3	3	100%	-	-	-	-
PP 7	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	16	16	100%	-	-	-	-
PP 8	Memproses Penerimaan Borang F-Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	12	12	100%	-	-	-	-
PP 9	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki (Yang Lengkap) – 14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 10	Memproses Permohonan Permit Struktur Tambahan Kilang Sedia Ada (Yang Lengkap) – 14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 11	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan Dan Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 1 Hari	6	6	100%	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Sementara Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal (Yang Lengkap) – 14 Hari	3	3	100%	-	-	-	-
PP 13	Memproses Permohonan kelulusan Permit Pelan Setara Dinding Sesekat (Partition), Pecahan Dinding Pemisah (Party Wall) / 'Awning', 'Ramp', Penutup Longkang Dan Tangga Kedua Bagi Kedai Pejabat / Kilang	16	16	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : KORPORAT DAN PENGURUSAN STRATEGIK

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, pengendalian aduan dan pengurusan bencana alam secara efektif dan efisien.						
PP 1	Menjawab Panggilan Telefon Dengan - 3 Kali Deringan	3159	3159	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	50	50	100%	-	-	-	-
PP 3	Terima aduan, saring dan maklum balas status aduan kepada pengadu dalam Sistem SISPAA MBSJ (maklum balas aduan) – 15 hari	1730	1730	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan transformasi oganisasi melalui pengurusan Standard,Produktiviti,Inovasi dan Kualiti (SPIQ)						
PP 4	Memastikan penyampaian perkhidmatan mengikut standard ISO dan pematuhan pensijilan; (a) Pematuhan Dalaman i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalaman (IKD) : 1 tahun sekali (b) Pengawasan & Pensijilan Semula i. Pengawasan SIRIM : 1 kali / 1 Tahun	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-



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

	ii. Pensijilan Semula SIRIM : 1 kali / 3 Tahun	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mewujudkan dan memastikan identiti & imej yang positif selaras dengan misi dan visi organisasi						
PP 5	Memastikan pencapaian dan penarafan 5 Bintang: (a) Anugerah Pengurusan Pejabat Dan Pentadbiran Cemerlang (APPC) : 1 kali / 2 tahun (b) Anugerah Sistem Penarafan Bintang-Pihak Berkuasa Tempatan (SPBPBT) : 1 kali / 2 tahun	-	-	-	-	-	-	-
PP 6	Memastikan penjenamaan dan identiti korporat Majlis Bandaraya Subang Jaya yang digunapakai adalah mengikut protokol dan spesifikasi manual korporat yang telah digariskan pada setiap kali program / majlis rasmi yang dilaksanakan – 3 hari	3	3	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memastikan penyampaian maklumat dilakukan secara terancang, tepat & berkesan.						
PP 7	Memastikan informasi yang betul dan tepat disalurkan kepada orang awam melalui semua saluran media (cetak, elektronik & media sosial) pada setiap hari – 24 jam	Kenyataan Media :4 Sosial Media : 531	Kenyataan Media : 4 Sosial Media : 531	100%	-	-	-	-
PP 8	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	2	2	100%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan jalinan perhubungan, komunikasi & kerjasama dengan semua lapisan Stake Holder						



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

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



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

JABATAN : PELESENAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN:
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
TERAS 4			PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI					
FUNGSI ORGANISASI (FO)			F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi					
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 1 Menguruskan permohonan dan pembaharuan lesen perniagaan dan iklan dan permit berniaga sementara agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.					
PP 1	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Online Serta Merta (OSM) - 1 Hari	307	307	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Serta Merta Enam Bulan (SM6B) - 1 Hari	84	84	100%	-	-	-	-
PP 2	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan Kategori Permohonan Biasa - 14 Hari	132	132	100%	-	-	-	-
PP 3	Kelulusan Permohonan Lesen Hiburan - 30 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permohonan Permit Hiburan - 14 Hari	15	15	100%	-	-	-	-



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

TERAS 4		PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Merancang pengurusan permohonan dan pembaharuan lesen dan permit iklan luaran termasuk pengurusan permohonan tuntutan wang cagaran iklan luaran.						
PP 4	Permohonan Permit Sementara Iklan (Bunting) - 5 Hari	508	1508	100%	-	-	-	-
	Permohonan Permit Sementara Iklan (Sepanduk, Belon, Pelekat, Giant Banner dan Sky Dancer) - 1 Hari	348	348	100%	-	-	-	-
TERAS 4		PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan permohonan dan pembaharuan lesen dan permit berniaga bagi usahawan mikro agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi.						
PP 5	Kelulusan Permit Penjaja - 5 Hari	35	35	100%	-	-	-	-
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menguruskan kawalan dan pematuhan syarat-syarat lesen / permit ke atas aktiviti pelesenan agar mematuhi syarat yang ditetapkan dan mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.						



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

PP 6	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	13	13	100%	-	-	-	-
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan pentadbiran Jabatan agar mewujudkan tadbir urus yang cekap serta berkesan.						
PP 7	Menjawab surat-surat balasan penerimaan - 3 Hari	219	219	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : HASIL

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Mengawal selia pentadbiran cukai taksiran						
PP 1	Mengurus permohonan pembayaran cukai pintu secara ansuran -15 minit	24	24	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	a. email:136 b. SISPA: 2	a. email: 136 b. SISPA: 2	100%	-	-	-	-
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali Setahun	Tarikh proses cukai penggal 1 /2024 : 8/12/2023	Tarikh proses cukai penggal 1 /2024 : 8/12/2023	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	6	6	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan tindakan-tindakan kutipan tunggakan cukai taksiran						
PP 5	Sasaran kutipan tunggakan cukai taksiran 70% - 70% (Sasaran SUK Selangor)	RM6,680,608.01	1,027,034.66 (kutipan)	100%	-	-	-	-



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

			tunggakan cukai taksiran telah melebihi sasaran 70%)					
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Memastikan hasil kutipan Majlis dan terimaan dari Agensi di uruskan mengikut Peraturan Kewangan dan patuh Syariah						
PP 6	Menyediakan laporan kutipan hasil Majlis dan juga hasil tidak patuh syariah di Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan – 12 kali Setahun	1 kali	1 kali	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Menguruskan Kumpulan Wang Amanah, Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) serta memantau hasil bukan cukai						
PP 7	Memfailkan Cukai Jualan dan Perkhidmatan- Setiap 2 bulan	RM186,200.33	RM186,200.33	100%	-	-	-	-
PP 8	Memantau tunggakan bil pelbagai - Setiap 3 bulan	130 Tunggakan Bil Pelbagai telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Pemantauan Hasil Bil 3 / 2023 untk tindakan jabatan berkaitan	130 Tunggakan Bil Pelbagai telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Pemantauan Hasil Bil 3 / 2023 untk tindakan jabatan berkaitan	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8						
		Merancang & Mengintegrasikan Dan Menyokong Pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Menguruskan hasil dan terimaan secara atas talian						
PP 9	Memastikan kutipan atas talian 70% -70% kutipan atas talian	383,051,197	311,103,793 (bilangan kutipan atas talian telah melebihi 70%)	100%	-	-	-	-
PP 10	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan i. online – 'real time' proses	i. <i>Online</i> - 'real time' proses: 20,158	i. <i>Online</i> - 'real time' proses: 20,158	100%	-	-	-	-



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

	ii. Online banking – 3 hari bekeja	ii. <i>Online banking</i> - 3 hari berkerja: 2,256	ii. Online banking - 3 hari berkerja: 2,256					
--	------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--



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

JABATAN : PENGURUSAN ALAM SEKITAR

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran dan aduan berkaitan pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam						
PP 1	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	336	336	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	14	14	100%	-	-	-	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia Perkhidmatan Kebersihan, Kesihatan Persekitaran Dan Pengindahan Bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Pemantauan perkhidmatan kebersihan bandaraya Undang-Undang Kecil						
PP 3	Memantau kerja perkhidmatan kebersihan supaya mematuhi skop kerja yang ditetapkan – Setiap Hari	31 Hari	31 Hari	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Penguatkuasaan Akta dan berkaitan kebersihan awam dan pencemaran alam sekitar						
PP 4	Memantau pematuhan ke atas Akta dan Undang- Undang Kecil berkaitan kebersihan awam dan pencemaran alam – 3,000 premis setahun	3,898 premis	3,898 premis	100%	-	-	-	-



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

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Pelaksanaan Program Pengurangan Sisa; Kitar Semula, Pengkomposan Dan Pengasingan Sisa Dari Punca						
PP 5	Perkhidmatan Kutipan Barang Kitar Semula Kaedah Pintu ke Pintu MBSJ – Nestle – 4 kali sebulan	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pelaksanaan Program Kesedaran Kebersihan Bandaraya						
PP 6	Program Kesedaran Alam Sekitar – 50 program setahun	96 Program	96 Program	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : TEKNOLOGI MAKLUMAT

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang dan melaksanakan transformasi ICT						
PP 1	Melaksanakan program yang dirancang di dalam Pelan Strategik Pendigitilan (PSP) yang terkini - 4 Program Setahun	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memperkasakan pembudayaan ICT sebagai teras utama dalam persekitaran kerja MBSJ						
PP 2	Melaksanakan program kesedaran ICT secara konsisten berdasarkan perancangan dan kelulusan -3 Kali Setahun	11	11	100%	-	-	-	-
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	108	108	100%	-	-	-	-
PP 4	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPA A MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	46	46	100%	-	-	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 Hari	7	7	100%	-	-	-	-



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

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



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

UNIT : AUDIT DALAM

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



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

JABATAN : KONTRAK DAN UKUR BAHAN

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



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

	Kerja Selepas Penerimaan Arahan Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari							
PP 7	Menyediakan Perakuan Muktamad Selepas Tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan Sesuatu Projek Atau Setelah Perakuan Siap Membaiki Kecacatan Mengikut Mana Terkemudian - 9 Bulan	0	0	100%	-	-		
PP 8	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	0	0	100%	-	-		
PP 9	Terima aduan dan tindakan maklum balas aduan kepada pengadu – 11 Hari	0	0	100%	-	-		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyedia kadar-kadar harga bagi kerja-kerja kejuruteraan awam dan bangunan.						
PP 10	Melaksanakan Kajian Pasaran dan Penyediaan Maklumat Kos Berdasarkan Harga Terkini Bahan Binaan .- 60 Hari	10	10	100%	-			
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memberi Khidmat Nasihat Berkaitan Perkhidmatan Ukur Bahan.						
PP 11	Menyemak Dokumen Tawaran Serta Memberi Khidmat Nasihat Teknikal Dan Aturcara Kontrak Bagi Perolehan Kerja, Perkhidmatan Dan Bekalan Yang Dikemukakan Oleh Jabatan Pelaksana.- 14 Hari	3	3	100%	-			
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras Penggunaan Sistem E-Tender MBSJ.						
PP 12	Maklumat Prestasi Syarikat Dikemaskini Oleh Jabatan Terlibat Ke Dlm Sistem E-Tender MBSJ	135	135	100%	-			



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

JABATAN : PEMBANGUNAN MASYARAKAT

TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang pelbagai aktiviti dan program pembangunan kemasyarakatan di setiap Zon meliputi golongan wanita, warga emas, OKU dan orang yang kurang berkemampuan serta pelbagai kaum serta aktiviti kebudayaan dan mempromosi produk pelancongan yang berkualiti / bertaraf antarabangsa di kawasan pentadbiran MBSJ						
PP 1	Kemudahan Tempahan Sistem Siaraya, Pakej Persembahan Kebudayaan, Peralatan Kebudayaan dan Peralatan Muzik - 2 Hari	13	13	100%	-	-	-	-
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mengurus kemudahan sukan di kawasan MBSJ dan melaksana, merancang serta menyelia program-program pembangunan sukan.						
PP 3	Pengunaan Sistem Tempahan dan Sewaan Kemudahan: Dewan Serbaguna MBSJ, Kompleks Sukan MBSJ, Stadium Tertutup MBSJ, Laman Sukan MBSJ, Padang Awam MBSJ, Gelanggang Futsal MBSJ, Gimnasium dan Kolam Renang - 3 Hari	3445	3445	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman	-	-	-	-	-	-	-



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

	Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari							
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						
		Memberi dan menyediakan perkhidmatan buku dan bahan perpustakaan serta menjalankan aktiviti untuk pengguna perpustakaan						
PP 5	Proses Keahlian Perpustakaan (Proses Kad Pintar) – 20 Minit	34	34	100%	-	-	-	-
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	23	23	100%	-	-	-	-
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	86	86	100%	-	-	-	-
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	15	15	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 10						
		Memupuk Semangat patriotik dan kecintaan perbandaran						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Melaksanakan proses pentadbiran, aduan dan menyediakan kemudahan dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan komuniti disamping merangka program kemasyarakatan di Kompleks 3C						
PP 9	Proses Permohonan Sewaan Kemudahan Kompleks 3C - 3 Hari	3	3	100%	-	-	-	-
PP 10	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan- 3 Hari	36	36	100%	-	-	-	-
PP 11	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	5	5	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Merancang dan menyediakan kurikulum yang bersesuaian bagi meningkatkan dan menyempurnakan pertumbuhan dan perkembangan menyeluruh bagi bayi dan kanak-kanak dari segi fizikal, bahasa, sosio ekonomi dan kognitif.						
PP 12	Proses Pendaftaran Kanak-Kanak di Pusat Perkembangan Kanak-Kanak - 3 Hari	31	31	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : ONE STOP CENTRE (OSC)

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 <u>Menguruskan Permohonan Pelan Pembangunan</u> a) Permohonan Kelulusan Kebenaran Merancang, Pelan Bangunan, Pelan Kejuruteraan dan Pelan Lanskap b) Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki (CFO) atau Sijil Penyiapan dan Pematuhan CCC. c) Permohonan Pengambilan Alih Kawasan.						
PP 1	Pengurusan permohonan lengkap pelan pembangunan : - 2 Hari Bekerja Dari Tarikh Borang B1 a. Borang B1 (penerimaan permohonan lengkap di kaunter OSC); dan b. Borang B2 (serahan permohonan lengkap kepada jabatan teknikal).	a.60 b.60	60	100				
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyelaras hal ehwal Jawatankuasa Pusat Setempat, Perancangan dan Pembangunan						
PP 2	Memproses permohonan lengkap cadangan pembangunan bagi pertimbangan MJKOSC dalam tempoh 14 – 30 hari.	60	60	100				
PP 3	Mengeluarkan Notifikasi Peringatan Sistem OSC 3.0 Plus Online kepada jabatan teknikal yang gagal memberi ulasan dalam tempoh 10 hari (daripada tarikh Borang B2).	60	60	100				



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

PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada pemohon dalam tempoh 5 hari (selepas kelulusan mesyuarat)	60		100			
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyelaras pelaporan prestasi pengurusan pelan pembangunan kepada Kerajaan Persekutuan/ Kerajaan Negeri secara tetap.					
PP 5	Melaporkan status pencapaian permohonan pelan pembangunan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan Kerajaan Negeri.-	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	-			
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	-	-	-			
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.Pemohonan pelan pembangunan b.Kutipan bayaran fi.	a.60 b.RM332,692.03	60	100			



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

JABATAN : PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 1 Melaksana dan menambah baik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil percukaian, dan perkhidmatan teras						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 <u>Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian aduan bangunan berstrata secara efektif dan efisien</u>						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	268	268	100%	-	-	-	-
PP 2	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	12	12	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 2 Menggubal, melaksana, dan menguatkuasakan peraturan, polisi, dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 <u>Melaksanakan penguatkuasaan di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) bagi memastikan tindakan diambil terhadap kesalahan di bawah Akta 757</u>						
PP 3	Memfailkan saman ke mahkamah selepas mendapat izin pendakwaan daripada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) - 14 hari	15	15	100%	-	-	-	-



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

TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 9 Merancang dan melaksanakan program pembangunan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 <u>Mentadbir data inventori bangunan berstrata di bawah pentadbiran MBSJ bagi memastikan data kawasan pemajuan dikemaskini dari semasa ke semasa</u>						
PP 4	Menyemak Akaun Teraudit - 7 hari	37	37	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 <u>Mentadbir dan mengurus kehendak Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)</u>						
PP 5	Mengeluarkan Pengesahan Pemfailan Jadual Petak *Borang 1* - 14 hari	3	3	100%	-	-	-	-
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	1	1	100%	-	-	-	-



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

JABATAN : LANDSKAP

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran dan aduan berkaitan pengurusan kawasan lapang awam dan kemudahan taman dengan lebih cekap dan teratur						
PP 1	Pengeluaran Surat Akuan Penerimaan dalam tempoh 3 hari dari tarikh surat masuk – 3 Hari	53	53	100%	-	-	-	-
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	2	2	100%	-	-	-	-
PP 3	Kemaskini maklum balas status aduan dalam Sistem SISPAA MBSJ (siasatan / status aduan) – 11 Hari	350	217	62%	133	38%	Kekangan kerja	Akan menambahbaik & memantau aduan
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	7	7	100%	-	-	-	-



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

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	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						
		Memantau dan mengawal projek pembangunan baru landskap/kemudahan taman agar selari dengan konsep inklusif dan pembangunan mampan						
PP 6	Permohonan kelulusan Pelan Landskap - 12 hari	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						
		Mengurus dan mengembangkan projek/program komuniti untuk menyokong pembangunan hijau dalam kawasan bandar						
PP 7	Mengeluarkan surat kelulusan program kebun komuniti setelah mendapat kelulusan Majlis -10 Kelulusan	-	-	-	-	-	-	-



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

UNIT : INTEGRITI

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		<p style="text-align: center;">F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras</p>						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		<p style="text-align: center;">FJ 1 Memastikan tadbir urus terbaik dilaksanakan.</p>						
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	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		<p style="text-align: center;">FJ 2 Memastikan pembudayaan, penginstitusian dan pelaksanaan integriti dalam organisasi.</p>						
PP 3	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/ Bengkel Pengukuhan Integriti – 10 kali setahun	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		<p style="text-align: center;">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</p>						



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

		penguatkuasaan yang bertanggungjawab.						
PP 4	Pengurusan Akuan Terima Aduan Integriti – 1 hari bekerja	1	1	-	-	-	-	-
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%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan fungsi urus setia Lembaga Tatatertib.						
PP 6	Pengurusan Mesyuarat Lembaga Tatatertib – 6 bulan	1	1	-	-	-	-	-