



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	681	681	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengemukakan Maklumbalas Siasatan : a. Aduan Jalan Berlubang (Kecil) - 3 hari b. Kerosakan Parit - 7 hari c. Aduan Hakisan/Runtuhan Cerun - 7 hari d. Kerosakan Lampu Isyarat - 24 jam e. Kerosakan lampu jalan - 3 hari	250 62 9 6 189	250 62 9 6 189	100% 100% 100% 100% 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	8	8	100%	-	-	-	-





**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	198	198	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan memberi Maklumbalas semua jenis aduan - 7 Hari	16	16	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	1,040	1,040	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						



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

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



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	5	5	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan Memberi Maklum Balas Semua Jenis Aduan – 7 hari	230	230	100%	-	-	-	-
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia perkhidmatan kebersihan, kesihatan persekitaran dan pengindahan bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menjalankan pemeriksaan premis makanan dan perniagaan berasaskan makanan untuk memastikan tahap kebersihan menepati peraturan dan syarat-syarat yang ditetapkan						
PP 3	Mengemaskini status premis makanan Gred A di dalam portal MBSJ – Setiap bulan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menjalankan kawalan demam denggi mengikut kawalan PKD						
PP 4	Mengemaskini status kawasan wabak tidak terkawal dan hotspot di dalam portal MBSJ - 14 Hari	5	5	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						



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

		Menjalankan aktiviti kawalan kacau ganggu haiwan						
<b>PP 5</b>	Meluluskan Lesen Anjing (Bagi Permohonan Secara Atas Talian Yang Mematuhi Syarat-Syarat – 1 hari	207	207	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 6</b>		<b>PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 9</b> Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> Merancang dan melaksana aktiviti kesihatan persekitaran seperti program pameran kesihatan, program kesedaran denggi di sekolah dan pemeriksaan tandas awam						
<b>PP 6</b>	Melaksanakan program kesihatan persekitaran - Mengikut perancangan dan kelulusan	3	3	100%	-	-	-	-



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

**JABATAN : PERANCANGAN BANDAR**

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, Melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, aduan dan tindakan penguatkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 hari	572	572	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan memberi maklumbalas semua jenis aduan – 7 Hari	27	12	44%	-	-	-	-
PP 3	Mengambil tindakan penguatkuasaan di bawah Akta 172-30 Hari	-	-	-	-	-	-	-
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	2	2	100%	-	-	-	-
PP 6	Memberi Ulasan Permohonan Memecah Sempadan -14 hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 7	Memberi Ulasan Permohonan Cantum Tanah – 14 Hari	-	-	-	-	-	-	-



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

<b>PP 8</b>	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Tanah -28 Hari	-	-	-	-	-	-	-
<b>PP 9</b>	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Bangunan – 28 Hari	15	15	100%	-	-	-	-
<b>PP 10</b>	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Tambahan / Ubahsuai – 28 Hari	20	20	100%	-	-	-	-
<b>PP 11</b>	Memproses lanjutan Kebenaran Merancang -14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
<b>PP 12</b>	Memproses Permohonan Nama Taman, Nama Bangunan dan Pelan Alamat – 14 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Melaksanakan Pelan Agenda Tempatan 2030 (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita & Bandar Sejahtera)						
<b>PP 13</b>	Menyediakan Laporan Local Agenda 2030 & Pelan Tindakan (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita * Bandar Sejahtera)	Data telah dikemaskini	100	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 5</b>		<b>CAPAIAN PINTAR</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 7</b> Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan Bandar Pintar						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> Pengurusan pengkalan data <i>Executive Information System (EIS)</i> dan perkongsian maklumat						
<b>PP 14</b>	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	47	100%	-	-	-	-





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

**JABATAN : PENGUATKUASAAN**

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 1 Melaksanakan pengurusan aduan pada peringkat penerimaan, siasatan dan laporan siasatan.</b>						
PP 1	Prosedur pengurusan aduan - 3 hari	7 hari seminggu	391	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 2 Menjayakan operasi penguatkuasaan bersepadu melalui perancangan strategi seperti rondaan berkala dan risikan.</b>						
PP 2	Melaksanakan Operasi Bersepadu sekurang-kurang 20 kali setahun	Sekurang-kurang 20 kali setahun	1	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3 Melaksanakan pengeluaran Notis Amaran, tindakan Notis Tawaran Kompaun (NTK), Operasi Penyitaan dan Pelupusan Barang Sitaan berlandaskan peruntukan undang-undang yang digunapakai oleh Majlis Bandaraya Subang Jaya.</b>						
PP 3	Pengeluaran Notis Amaran kepada OKN - 7 hari	7 hari seminggu	3	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari	7 hari seminggu	NTK Operasi - 1205 NTK Trafik - 15257	100%	-	-	-	-
PP 5	Pengeluaran dan pelaksanaan Sitaan / Penutupan Premis - 7 hari a. Rumah Urut b. Pusat Siber Haram c. Pusat Hiburan d. Lain-lain premis yang melakukan kesalahan	1 kali seminggu/ aduan /tindakan serta-merta	Sitaan- 13 Notis Tutup:7	100%	-	-	-	-



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

<b>PP 6</b>	Pemindahan kereta buruk - 60 hari .	7 hari seminggu	107	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Menguruskan aktiviti pra-pendakwaan pada peringkat pembukaan fail siasatan, pengumpulan barang bukti, dan penyerahan kepada Unit Pendakwaan Jabatan Undang-Undang.						
<b>PP 7</b>	Pembukaan fail sampul kecil dan penyerahan ke Jabatan Undang Undang dalam tempoh 180 hari.	7 hari seminggu	249	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> 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.						
<b>PP 8</b>	Menjawab memo / surat masuk – keluar dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima.	7 hari seminggu	121	100%	-	-	-	-
<b>PP 9</b>	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan.	Mengikut keperluan semasa	-	-	-	-	-	-



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

**JABATAN : KHIDMAT PENGURUSAN**

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPA TI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menguruskan hal ehwal pengurusan Sumber Manusia merangkumi perjawatan, pelantikan, perkhidmatan, kebajikan, tatatertib dan HRMIS						
PP 1	Menguruskan pengambilan dan penempatan kakitangan berdasarkan kekosongan jawatan yang diperakukan oleh Ketua Jabatan - 4 Bulan	1	1	100%	-	-	-	-
PP 2	Menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan- 45 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembangunan kompetensi dan modal insan dilaksanakan dengan berkesan ke arah Human Governance						
PP 3	Menguruskan jempunan penceramah bagi kursus / latihan setelah jadual perancangan bulanan dikeluarkan - 7 Hari	11	11	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Memastikan pengurusan mesyuarat, rekod awam dan dokumen terperingkat Majlis diurus dengan cekap dan efisien						
PP 4	Mengedarkan minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari selepas daripada tarikh mesyuarat – 7 Hari	2	2	100%	-	-	-	-



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

<b>PP 5</b>	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	197	197	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 2</b> Menggubal Melaksana dan menguatkuasaan peraturan, polisi dan undang-undang						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Menguruskan proses pendaftaran, persidangan dan perbicaraan kes-kes saman di bawah pentadbiran Majlis						
<b>PP 6</b>	Menguruskan pendaftaran kertas pertuduhan dan memproses permohonan saman - 14 Hari	60	60	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 2</b>		<b>INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 3</b> Menyedia Penyelenggara dan menaik taraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> 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						
<b>PP 7</b>	Melaksanakan proses kelulusan permohonan penggunaan logistik -5 Hari	20	20	100%	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat - 1 Hari  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenazah 72</li> <li>• Mayat 41</li> </ul>	113	113	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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 %		
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 1</b> 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)	6	6	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 2</b> 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	11	11	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3</b> 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	15	15	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Melaksanakan penyemakan dan pindaan dokumen kontak Majlis						
PP 4	Semakan Dokumen Perundangan Dari Tarikh Penerimaan Tertakluk Kepada Dokumen Yang Lengkap dan Teratur – 21 Hari	65	65	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b>						



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

		Melaksanakan pengurusan pentadbiran, aduan dan pengendalian kes kompaun, saman dan pendakwaan Majlis						
<b>PP 5</b>	Menetapkan Kadar Kompaun Bagi Setiap Notis Tawaran Mengkompaun Suatu Kesalahan – 5 Minit	1236	1236	100%	-	-	-	-
<b>PP 6</b>	Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan -60 Hari	1236	1236	100%	-	-	-	-
<b>PP 7</b>	Menfaikan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Sanksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri - 7 Hari	37	37	100%	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 Hari	39	39	100%	-	-	-	-
<b>PP 9</b>	Mengemukakan Maklum Balas Aduan Di Dalam Sistem I- Responz - 7 Hari	16	16	100%	-	-	-	-



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

**JABATAN : PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

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



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

	bertulis – 14 hari dari Keputusan Mesyuarat Majlis Bandaraya Subang Jaya							
<b>PP 5</b>	Memproses Permohonan Pindah Milik Bil Cukai Taksiran (Sekiranya Dokumen Lengkap dan Tiada Tunggakan Cukai Taksiran) – 7 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	595	595	100%	-	-	-	-
<b>PP 6</b>	Memproses Permohonan Tukar Alamat Surat – Menyurat (Sekiranya Dokumen Lengkap) – 1 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	279	279	100%	-	-	-	-
<b>PP 7</b>	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	154	154	100%	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Menyiasat Dan Memberi Maklum Balas Semua Jenis Aduan – 7 Hari	28	28	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ2 Menjalankan kerja-kerja penilaian ke atas harta-harta milik Kerajaan Persekutuan, Negeri dan Badan-badan Berkanun bagi menuntut Sumbangan Membantu Kadar (SMK).</b>						
<b>PP 9</b>	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.	-	-	-	-	-	-	-
<b>PP 10</b>	Menyediakan Dan Menyerahkan Borang C Serta Maklumat-Maklumat Penilaian Harta Kepada Jabatan	-	-	-	-	-	-	-





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

	Penilaian & Perkhidmatan Harta Negeri Selangor Bagi Tujuan Pengesahan Nilai Sumbangan Membantu Berkadar (SMK). - Sebelum 30 November Tahun Penilaian Sumbangan Membantu Kadar (SMK).							
<b>PP 11</b>	Membuat Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kepada Agensi Berkaitan. - Sebelum 28 Februari Tahun Tuntutan.	-	-	-	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3</b> Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pemberimilikan, lesen pendudukan sementara, pemertanian dan sebagainya.						
<b>PP 12</b>	Mengemukakan Permohonan Hal-Hal Yang Berkaitan Tanah Yang Lengkap Kepada Agensi -14 Hari Dari Tarikh Permohonan Lengkap Dan Ulasan Dari Jabatan Dalam Diterima.	-	-	-	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Mengurus penyewaan aset Majlis meliputi medan selera/gerai, pasar awam, tanah dan bangunan milik Majlis serta tapak paparan iklan dalam kawasan pentadbiran MBSJ.						
<b>PP 13</b>	Mengeluarkan Surat Jawapan Keputusan Permohonan Penyewaan Kepada Pemohon. - 7 Hari Dari Tarikh Mesyuarat Penuh MBSJ.	-	-	-	-	-	-	-
<b>PP 14</b>	Mengeluarkan Bil Tuntutan Kepada Penyewa Setiap Bulan. - Sebelum 30hb Setiap Bulan.	886	886	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 2</b>		<b>INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 3</b> Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis.						



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

<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b>						
		<b>Mengurus aset-aset milik Majlis dari aspek penyelenggaraan kebersihan, insurans, penyediaan bekalan dan perkhidmatan serta pengurusan utiliti supaya dapat digunakan dengan selamat dan selesa.</b>						
<b>PP 15</b>	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 : FEBRUARI 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 Aduan Penerimaan – 3 Hari	485	485	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengambil Tindakan Aduan Dengan Syarat Aduan Diterima Lengkap – 10 Hari	86	86	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 siji l 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	10	10	100%	-	-	-	-
PP 4	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan / Pindaan Kepada Pelan Kelulusan / Lanjutan Tempoh Kelulusan Bagi Tambahan / Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang Lengkap) – 1 Hari	88	88	100%	-	-	-	-
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Untuk Rumah	-	-	-	-	-	-	-



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

	Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari							
<b>PP 6</b>	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	6	6	100%	-	-	-	-
<b>PP 7</b>	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	12	12	100%	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Memproses Penerimaan Borang F-Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	18	18	100%	-	-	-	-
<b>PP 9</b>	Memproses Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki (Yang Lengkap) – 14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
<b>PP 10</b>	Memproses Permohonan Permit Struktur Tambahan Kilang Sedia Ada (Yang Lengkap) – 14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
<b>PP 11</b>	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan Dan Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 1 Hari	2	2	100%	-	-	-	-
<b>PP 12</b>	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Sementara Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal (Yang Lengkap) – 14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
<b>PP 13</b>	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	22	22	100%	-	-	-	-
<b>PP 14</b>	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Setara Untuk Tambahan /	3	3	100%	-	-	-	-





**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	2425	2425	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	67	67	100%	-	-	-	-
PP 3	Memastikan maklumbalas status aduan kepada pengadu (terima aduan/status tindakan) - 10 hari	2482	2482	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 Dalamam i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalamam (IKD) : 1 tahun sekali  (b) Pengawasan & Pensijilan Semula i. Pengawasan SIRIM : 1 kali / 1 Tahun ii. Pensijilan Semula SIRIM : 1 kali / 3 Tahun	-	-	-	-	-	-	-
		1	1	100%	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-



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

<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3 Mewujudkan dan memastikan identiti &amp; imej yang positif selaras dengan misi dan visi organisasi</b>						
<b>PP 5</b>	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	1	1	100%	-	-	-	-
<b>PP 6</b>	Memastikan penjenamaan dan identiti korporat Majlis Bandaraya Subang Jaya yang digunakan adalah mengikut protokol dan spesifikasi manual korporat yang telah digariskan pada setiap kali program / majlis rasmi yang dilaksanakan – 3 hari	3	3	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4 Memastikan penyampaian maklumat dilakukan secara terancang, tepat &amp; berkesan.</b>						
<b>PP 7</b>	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 : 3 Sosial Media : 281	Kenyataan Media : 3 Sosial Media : 281	100%	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	2	2	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 6</b>		<b>PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 9 Merancang &amp; melaksanakan program pembangunan kesejahteraan &amp; pemberdayaan masyarakat</b>						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5 Menguruskan jalinan perhubungan, komunikasi &amp; kerjasama dengan semua lapisan Stake Holder secara optimum.</b>						
<b>PP 9</b>	Merealisasikan objektif program melalui jalinan kerjasama bersama pemegang taruh yang bersesuaian dengan kumpulan sasaran – 12 kali	4	4	100%	-	-	-	-



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

**JABATAN : PELESENAN**

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						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPAI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Merancang pengurusan permohonan dan pembaharuan lesen perniagaan dan iklan yang merangkumi aktiviti perniagaan bagi kategori Lesen Online Serta Merta (OSM), Lesen Serta Merta 6 Bulan (SM6B), Lesen Sementara 6 Bulan, Lesen Kelulusan Biasa termasuk Permit Sementara Berniaga termasuk pengurusan permohonan tuntutan wang cagaran						
PP 1	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan - Serta Merta (Online)	348	348	100%	-	-	-	-
PP 2	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan – Permohonan Biasa (14 hari)	66	66	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permit Berniaga Sementara - 5 Hari	98	98	100%	-	-	-	-
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasaan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Merancang pengurusan tindakan kawaalan dan penguatkuasaan k etas aktiviti pelesenan						
PP 8	Pengeluaran Notis Amaran kepada Orang Kena Notis (OKN) – 7 Hari	-	-	-	-	-	-	-





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

	Pengeluaran Notis Tawaran Kompau (NTK) Operasi - 7 Hari	-	-	-	-	-	-	-
	Pengeluaran Pelaksanaan Sitaan / Penutupan Premis - 7 Hari	-	-	-	-	-	-	-
<b>TERAS 4</b>		<b>PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 7</b> Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3</b> Merancang pengurusan permohonan dan pembaharuan lesen dan permit iklan luaran termasuk pengurusan permohonan tuntutan wang cagaran iklan luaran						
<b>PP 5</b>	Kelulusan Lesen Iklan Luar - 5 Hari	18	18	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permit Iklan (Online) - 1 Hari	110	110	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 4</b>		<b>PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 7</b> Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, pereindustrian dan sektor baharu ekonomi						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Merancang pengurusan permohonan dan pembaharuan permit penjaja dan lesen penjaja yang merangkumi Pasar Pagi, Pasar Malam, Pasar Awam, Kiosk, Medan Selera, Gerai termasuk Bazar Ramadan						
<b>PP 4</b>	Kelulusan Permit Penjaja (Online) - 1 Hari	22	22	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 1</b>		<b>TADBIR URUS TERBAIK</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 1</b> Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
		<b>F0 2</b> Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> Merancang pengurusan pentadbiran jabatan pengurusan permohonan dan pembaharuan lesen hiburan dan tempat hiburan termasuk permit sementara hiburan						
<b>PP 3</b>	Kelulusan Lesen Hiburan - 30 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permit Hiburan - 14 Hari	10	10	100%	-	-	-	-
<b>PP 6</b>	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 Hari	256	256	100%	-	-	-	-
<b>PP 7</b>	Menyiasat dan Memberi Maklumbalas Semua Jenis Aduan - 7 Hari	15	15	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	7	7	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyelesaikan aduan cukai pintu di kaunter a. email : 3 hari bekerja b. surat : 3 hari bekerja c. kaunter : 10 minit	8	8	100%	-	-	-	-
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali Setahun	-	-	-	-	-	Bil Cukai penggal 1/2023 di proses pada 29/11/2022	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan tindakan-tindakan kutipan tunggakan cukai taksiran						
PP 5	Sasaran kutipan tunggakan cukai taksiran 70% - 70% (Sasaran SUK Selangor)	RM 4,000,000.00	RM 6,385,412.91	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						



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

		<b>Memastikan hasil kutipan Majlis dan terimaan dari Agensi di uruskan mengikut Peraturan Kewangan dan patuh Syariah</b>						
<b>PP 6</b>	Menyediakan laporan kutipan hasil Majlis dan juga hasil tidak patuh syariah di Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan – 12 kali Setahun	1	1	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4 Menguruskan Kumpulan Wang Amanah, Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) serta memantau hasil bukan cukai</b>						
<b>PP 7</b>	Memfailkan Cukai Jualan dan Perkhidmatan- Setiap 2 bulan	-	-	-	-	-	Laporan pada Bulan Januari & Februari akan dilaporkan pada Bulan Mac 2023	-
<b>PP 8</b>	Memantau tunggakan bil pelbagai - Setiap 3 bulan	-	-	-	-	-	Laporan pada Bulan Januari ,Februari & Mac akan dilaporkan pada Bulan April 2023	-
<b>TERAS 5</b>		<b>CAPAIAN PINTAR</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 8 Merancang &amp; Mengintegrasikan Dan Menyokong Pembangunan Bandar Pintar</b>						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5 Menguruskan hasil dan terimaan secara atas talian</b>						
<b>PP 9</b>	Memastikan kutipan atas talian 70% -70% kutipan atas talian	52,891	52,891	100%	-	-	-	-
<b>PP 10</b>	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan i. online – ‘real time’ proses ii. Online banking – 3 hari bekeja	i. online – ‘real time’ proses : 47,724 ii. Online banking – 3 hari bekeja: 17,961	i. online – ‘real time’ proses : 47,724 ii. Online banking – 3 hari bekeja: 17,961	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	Menyiasat Aduan Berkaitan Pembersihan Kawasan Dan Pencemaran Alam – 7 Hari i. Aduan Alam Sekitar ii. Aduan Kebersihan	31 386	31 386	100% 100%	- -	- -	- -	- -
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	11	11	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	28 Hari	28 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							



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

	Komersial – 1,000 premis setahun Industri – 2,000 premis setahun	69 premis 161 premis	69 premis 161 premis	100% 100%	- -	- -	- -	- -
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4 Pelaksanaan Program Pengurangan Sisa; Kitar Semula, Pengkomposan Dan Pengasingan Sisa Dari Punca</b>						
<b>PP 5</b>	Perkhidmatan Kutipan Barang Kitar Semula Kaedah Pintu ke Pintu MBSJ – Nestle – 4 Kali sebulan	4	4	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5 Pelaksanaan Program Kesedaran Kebersihan Bandaraya</b>						
<b>PP 6</b>	Program Kesedaran Alam Sekitar – 50 program setahun	9 Program	9 Program	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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 %		
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 1 Merancang dan melaksanakan transformasi ICT</b>						
<b>PP 1</b>	Menyediakan program yang dirancang di dalam Pelan Strategik Pendigitilan (PSP) yang terkini - 4 Program Setahun	7	7	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 2 Memperkasakan pembudayaan ICT sebagai teras utama dalam persekitaran kerja MBSJ</b>						
<b>PP 2</b>	Melaksanakan program kesedaran ICT secara konsisten berdasarkan perancangan dan kelulusan -3 Kali Setahun	1	1	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3 Pengurusan pentadbiran dan pengukuhan keselamatan siber.</b>						
<b>PP 3</b>	Memproses Permohonan Fasilitas ICT dalam tempoh 3 hari bekerja dan tindakan diambil dalam masa 14 hari	148	148	100%	-	-	-	-
<b>PP 4</b>	Mengambil Tindakan Ke Atas Setiap Aduan ICT MBSJ (Dalaman) - Pengurusan aduan ICT diselesaikan dalam tempoh 1-10 hari bekerja	61	61	100%	-	-	-	-
<b>PP 5</b>	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
<b>PP 6</b>	Mengoptimumkan Perimeter	-	-	-	-	-	-	-





**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	2 Surat	2 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- 2 Kali Setahun ( Jan dan Disember)	-	-	-	-	-	-	-
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 : FEBRUARI 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	1	1	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyediakan Dokumen Sebut Harga Selepas Menerima Maklumat Projek Yang Lengkap Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari	18	18	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	-	-	-	-	-	-	-
PP 5	Menyediakan Sijil Bayaran Interim Selepas Penerimaan Tuntutan Yang Lengkap Daripada Kontraktor - 7 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 6	Menyediakan Pengiraan Perubahan Kerja Selepas Penerimaan Arahan Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana -	-	-	-	-	-	-	-



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

	14 Hari							
<b>PP 7</b>	Menyediakan Perakuan Muktamad Selepas Tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan Sesuatu Projek Atau Setelah Perakuan Siap Membaiki Kecacatan Mengikut Mana Terkemudian - 9 Bulan	-	-	-	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	8	8	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3</b> Menyedia kadar-kadar harga bagi kerja-kerja kejuruteraan awam dan bangunan.						
<b>PP 9</b>	Melaksanakan Kajian Pasaran dan Penyediaan Maklumat Kos Berdasarkan Harga Terkini Bahan Binaan .- 60 Hari	20	20	100%	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> Memberi Khidmat Nasihat Berkaitan Perkhidmatan Ukur Bahan.						
<b>PP 10</b>	Menyemak Dokumen Tawaran Serta Memberi Khidmat Nasihat Teknikal Dan Aturcara Kontrak Bagi Perolehan Kerja, Perkhidmatan Dan Bekalan Yang Dikemukakan Oleh Jabatan Pelaksana.- 14 Hari	19	19	100%	-	-	-	-
<b>TERAS 5</b>		<b>CAPAIAN PINTAR</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 8</b> Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> Menyelaras Penggunaan Sistem E-Tender MBSJ.						
<b>PP 11</b>	Maklumat Prestasi Syarikat Dikemaskini Oleh Jabatan Terlibat Ke Dlm Sistem E-Tender MBSJ - 30 Hari	68	68	100%	-	-	-	-



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

**JABATAN : PEMBANGUNAN MASYARAKAT**

TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & empowerment 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 kawasan pentadbiran MBSJ yang meliputi pelbagai golongan komuniti						
PP 1	Kemudahan Tempahan Sistem Siaraya,Pakej Persembahan Kebudayaan, Peralatan Kebudayaan dan Peralatan Muzik - 2 Hari	10	10	100%	-	-	-	-
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari			100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mengurus kemudahan sukan di kawasan MBSJ dan merancang serta melaksanakan program pembangunan sukan						
PP 3	Penggunaan 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	3216	3216	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari	-	-	-	-	-	-	-



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

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyediakan perkhidmatan perpustakaan kepada komuniti						
<b>PP 5</b>	Proses Keahlian Perpustakaan (Proses Kad Pintar) – 20 Minit	38	38	100%	-	-	-	-
<b>PP 6</b>	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	16	16	100%	-	-	-	-
<b>PP 7</b>	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	116	116	100%	-	-	-	-
<b>PP 8</b>	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	23	23	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						
<b>PP 9</b>	Proses Permohonan Sewaan Kemudahan Kompleks 3C - 3 Hari	4	4	100%	-	-	-	-
<b>PP 10</b>	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan- 3 Hari	34	34	100%	-	-	-	-
<b>PP 11</b>	Pengurusan Aduan - 7 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menyediakan kurikulum yang bersesuaian bagi meningkatkan dan menyempurnakan pertumbuhan dan perkembangan menyeluruh bagi bayi dan kanak-kanak dari segi fizikal, bahasa, sosio ekonomi dan kognitif.						
<b>PP 12</b>	Proses Pendaftaran Kanak-Kanak di Pusat Perkembangan Kanak-Kanak – 1 Hari	42	42	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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)		<b>FJ 1</b> <u>Menguruskan Permohonan Pelan Pembangunan</u> a) Permohonan Kelulusan 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.74 b.74	74	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		<b>FJ 2</b> Menyelaras hal ehwal Jawatankuasa Pusat Setempat, Perancangan dan Pembangunan						
PP 2	Memproses permohonan lengkap cadangan pembangunan bagi pertimbangan MJKOSC dalam tempoh -14 – 30 hari.	38	38	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).	74	74	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada pemohon dalam tempoh - 5 hari	38	38	100%	-	-	-	-



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

	(selepas kelulusan mesyuarat)							
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 3</b> <b>Menyelaras pelaporan prestasi pengurusan pelan pembangunan kepada Kerajaan Persekutuan/ Kerajaan Negeri secara tetap.</b>						
<b>PP 5</b>	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	-	-	-	-	-
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 4</b> <b>Melaksanakan pengurusan pentadbiran secara efektif dan efisien.</b>						
<b>PP 6</b>	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	74	74	-	-	-	-	-
<b>TERAS 5</b>		<b>CAPAIAN PINTAR</b>						
<b>FUNGSI ORGANISASI (FO)</b>		<b>F0 8</b> <b>Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar</b>						
<b>FUNGSI JABATAN (FJ)</b>		<b>FJ 5</b> <b>Menyelaras hal ehwal Sistem OSC 3.0 Plus online secara sistematik.</b>						
<b>PP 7</b>	Pengurusan menyeluruh pelan pembangunan secara atas talian (sistem OSC 3.0 Plus) - a.Permohonan pelan pembangunan b.Kutipan bayaran fi.	a.74 b.RM2,091,157.66	74 RM2,091,157.66	-	-	-	-	-



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

**JABATAN : PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)**

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambah baik pengurusan pentadbiran, integrity, kewangan, hasil percukaian, 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 bangunan berstrata secara efektif dan efisien						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	210	210	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan memberi maklum balas semua jenis aduan – 7 hari	13	13	100%	-	-	-	-
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						







**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA  
TEMPOH MASA : FEBRUARI 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	34	34	100%	-	-	-	-
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 3	Maklumbalas aduan jabatan - 7 hari bekerja	438	263	60%	117	26.7%	-	-
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	11	11	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 6 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						





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

**UNIT : INTEGRITI**

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