



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	734	734	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	174 83 8 27 150	174 83 8 27 150	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	5	5	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 4 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPAI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENGEHAHAN :
			JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI 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	234	234	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan memberi Maklumbalas semua jenis aduan - 7 Hari	7	7	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	674	674	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menguruskan gaji dan ganjaran kakitangan						



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

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	19	19	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	2	2	100.00%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan Memberi Maklum Balas Semua Jenis Aduan – 7 hari	155	142	91.61%	13	83.87%	Aduan Berulang	Standard Siasatan Sebanyak 2 Kali Sahaja
TERAS 3		PEMBANGUNAN MAMPAN						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 5 Menyelia perkhidmatan kebersihan, kesihatan persekitaran dan pengindahan bandar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menjalankan pemeriksaan premis makanan dan perniagaan berasaskan makanan untuk memastikan tahap kebersihan menepati peraturan dan syarat-syarat yang ditetapkan						
PP 3	Mengemaskini status premis makanan Gred A di dalam portal MBSJ – Setiap bulan	1	1	100.00%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menjalankan kawalan demam denggi mengikut kawalan PKD						
PP 4	Mengemaskini status kawasan wabak tidak terkawal dan hotspot di dalam portal MBSJ - 14 Hari	5	5	100.00%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menjalankan aktiviti kawalan kacau ganggu haiwan						



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

PP 5	Meluluskan Lesen Anjing (Bagi Permohonan Secara Atas Talian Yang Mematuhi Syarat-Syarat – 1 hari	120	120	100.00%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan melaksana aktiviti kesihatan persekitaran seperti program pameran kesihatan, program kesedaran denggi di sekolah dan pemeriksaan tandas awam						
PP 6	Melaksanakan program kesihatan persekitaran - Mengikut perancangan dan kelulusan	4	4	100.00%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	491	491	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan memberi maklumbalas semua jenis aduan – 7 Hari	17	17	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	7	7	100%	-	-	-	-
PP 6	Memberi Ulasan Permohonan Memecah Sempadan -14 hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 7	Memberi Ulasan Permohonan Cantum	-	-	-	-	-	-	-



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

	Tanah – 14 Hari							
PP 8	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Tanah -28 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 9	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Perubahan Material Kegunaan Bangunan – 28 Hari	4	4	100%	-	-	-	-
PP 10	Permohonan Kebenaran Merancang Membuat Tambahan / Ubahsuai – 28 Hari	13	13	100%	-	-	-	-
PP 11	Memproses pelanjutan Kebenaran Merancang -14 Hari	-	-	-	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Nama Taman, Nama Bangunan dan Pelan Alamat – 14 Hari	1	1	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	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pengurusan pengkalan data <i>Executive Information System</i> (EIS) dan perkongsian maklumat						
PP 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	26	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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 D%	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 1 Melaksanakan pengurusan aduan pada peringkat penerimaan, siasatan dan laporan siasatan.					
PP 1	Prosedur pengurusan aduan - 3 hari	7 hari seminggu	345	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 2 Menjayakan operasi penguatkuasaan bersepadu melalui perancangan strategi seperti rondaan berkala dan risikan.					
PP 2	Melaksanakan Operasi Bersepadu sekurang kurang 20 kali setahun	Sekurang-kurang 20 kali setahun	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 3 Melaksanakan pengeluaran Notis Amaran, tindakan Notis Tawaran Kompaun (NTK), Operasi Penyitaan dan Pelupusan Barang Sitaan berlandaskan peruntukan undang-undang yang digunapakai oleh Majlis Bandaraya Subang Jaya.					
PP 3	Pengeluaran Notis Amaran kepada OKN - 7 hari	7 hari seminggu	3	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari	7 hari seminggu	NTK Operasi : 1236 NTK Trafik : 23595	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 :35 Notis Tutup :6	100%	-	-	-	-



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

PP 6	Pemindahan kereta buruk - 60 hari .	7 hari seminggu	74	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan aktiviti pra-pendakwaan pada peringkat pembukaan fail siasatan, pengumpulan barang bukti, dan penyerahan kepada Unit Pendakwaan Jabatan Undang-Undang.						
PP 7	Pembukaan fail sampul kecil dan penyerahan ke Jabatan Undang Undang dalam tempoh 180 hari.	7 hari seminggu	105	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	89	100%	-	-	-	-
PP 9	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan.	Mengikut keperluan semasa	4	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Menguruskan hal ehwal pengurusan Sumber Manusia merangkumi perjawatan, pelantikan, perkhidmatan, kebajikan, tatatertib dan HRMIS						
PP 1	Menguruskan pengambilan dan penempatan kakitangan berdasarkan kekosongan jawatan yang diperakukan oleh Ketua Jabatan - 4 Bulan	2	2	100%	0	-	-	-
PP 2	Menguruskan pengesahan jawatan pegawai dan kakitangan bertaraf tetap setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan- 45 Hari	0	0	100%	0	-	-	-
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	10	10	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%	-	-	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	168	168	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2						



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

		Menggubal Melaksana dan menguatkuasaan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan proses pendaftaran, persidangan dan perbicaraan kes-kes saman di bawah pentadbiran Majlis						
PP 6	Menguruskan pendaftaran kertas pertuduhan dan memproses permohonan saman - 14 Hari	49	49	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia Menyelenggara dan menaik taraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menguruskan kawalan keselamatan bangunan ,keperluan logistik, aset alih, stor, perolehan, pengurusan tanah perkuburan islan dan krematorium serta tugas-tugas pentadbiran am secara efisien dan terancang						
PP 7	Melaksanakan proses kelulusan permohonan penggunaan logistik - 5 Hari	22	22	100%	-	-	-	-
PP 8	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat - 1 Hari <ul style="list-style-type: none"> • Jenazah 91 • Mayat 51 	142	142	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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)	1	1	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	6	6	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	16	16	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	45	45	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)			FJ 5 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, aduan dan pengendalian kes kompuan, saman dan pendakwaan Majlis					



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

PP 5	Menetapkan Kadar Kompaun Bagi Setiap Notis Tawaran Mengkompaun Suatu Kesalahan – 5 Minit	1290	1290	100%	-	-	-	-
PP 6	Rayuan Pengurangan Kadar Kompuan Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan – 60 Hari	1290	1290	100%	-	-	-	-
PP 7	Menfaikan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Saksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri – 7 Hari	48	48	100%	-	-	-	-
PP 8	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	81	81	100%	-	-	-	-
PP 9	Mengemukakan Maklum Balas Aduan Di Dalam Sistem I- Responz – 7 Hari	9	9	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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 bertulis – 14 hari dari Keputusan	-	-	-	-	-	-	-



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

	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	565	565	100%	-	-	-	-
PP 6	Memproses Permohonan Tukar Alamat Surat – Menyurat (Sekiranya Dokumen Lengkap) – 1 Hari Dari Tarikh Dokumen Yang Lengkap Diterima	70	70	100%	-	-	-	-
PP 7	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	175	175	100%	-	-	-	-
PP 8	Menyiasat Dan Memberi Maklum Balas Semua Jenis Aduan – 7 Hari	20	18	90.0%	2	10.0%	-	Tindakan Jabatan telah selesai. Status aduan melebihi tempoh di peringkat Jabatan penyalaras. Syor : Aduan yang memerlukan tindakan bersama daripada Jabatan dalaman, hanya diselaraskan pelaporan oleh Jabatan Penyalaras.
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ2 Menjalankan kerja-kerja penilaian ke atas harta-harta milik Kerajaan Persekutuan, Negeri dan Badan-badan Berkanun bagi menuntut Sumbangan Membantu Kadar (SMK).						
PP 9	Penyediaan Borang A Dan Borang B Selepas Terima Maklumat Perakuan Siap Dan Pematuhan (Borang F) Dan Menyerahkannya Kepada Agensi	-	-	-	-	-	-	-



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

	Kerajaan Berkaitan Bagi Tujuan Pengesahan Tarikh Penghunan / Menduduki Harta Tersebut. Agensi Kerajaan Tersebut Perlu Melengkapkan Borang B Dan Serahkan Kembali Kepada Pihak MBSJ. - 30 Hari Dari Tarikh Terima Maklumat Lengkap Daripada Agensi Berkaitan.							
PP 10	Menyediakan Dan Menyerahkan Borang C Serta Maklumat-Maklumat Penilaian Harta Kepada Jabatan Penilaian & Perkhidmatan Harta Negeri Selangor Bagi Tujuan Pengesahan Nilai Sumbangan Membantu Berkadar (SMK). - Sebelum 30 November Tahun Penilaian Sumbangan Membantu Kadar (SMK).	-	-	-	-	-	-	-
PP 11	Membuat Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kepada Agensi Berkaitan. - Sebelum 28 Februari Tahun Tuntutan.	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pemberimilikan, lesen pendudukan sementara, 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.	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						



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

		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.	3	3	100%	-	-	-	-
PP 14	Mengeluarkan Bil Tuntutan Kepada Penyewa Setiap Bulan. - Sebelum 30hb Setiap Bulan.	862	862	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 : MEI 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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Pengurusan pentadbiran, arkib (penyimpanan dokumen / pelan pembinaan) dan aduan yang cekap dan berkesan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	457	457	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengambil Tindakan Aduan Dengan Syarat Aduan Diterima Lengkap – 10 Hari	72	72	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	11	11	100%	-	-	-	-
PP 4	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan / Pindaan Kepada Pelan Kelulusan / Lanjutan Tempoh Kelulusan Bagi Tambahan / Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang Lengkap) – 1 Hari	85	85	100%	-	-	-	-
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan	4	4	100%	-	-	-	-



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

	Pelan Bangunan Untuk Rumah Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari							
PP 6	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
PP 7	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	9	9	100%	-	-	-	-
PP 8	Memproses Penerimaan Borang F-Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	10	10	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	14	14	100%	-	-	-	-
PP 12	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Sementara Iklan 'Billboard' / 'Unipole' / Perniagaan / Pondok Pengawal (Yang Lengkap) – 14 Hari	1	1	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 Teres / Bangunan Perniagaan (Retail Lot) / Rumah Kedai (Yang Lengkap) – 3 Hari	19	19	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran, pengendalian aduan dan pengurusan bencana alam secara efektif dan efisien.						
PP 1	Menjawab Panggilan Telefon Dengan - 3 Kali Deringan	3549	3549	100%	-	-	-	-
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari	40	40	100%	-	-	-	-
PP 3	Memastikan maklumbalas status aduan kepada pengadu (terima aduan/status tindakan) - 10 hari	2128	2128	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Melaksanakan transformasi organisasi melalui pengurusan Standard, Produktiviti, Inovasi dan Kualiti (SPIQ)						
PP 4	Memastikan penyampaian perkhidmatan mengikut standard ISO dan pematuhan pensijilan; (a) Pematuhan Dalaman i. Pengawasan Inspektorat Kualiti Dalaman (IKD) : 1 tahun sekali (b) Pengawasan & Pensijilan Semula i. Pengawasan SIRIM : 1 kali / 1 Tahun ii. Pensijilan Semula SIRIM : 1 kali / 3 Tahun	-	-	-	-	-	-	-



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

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 digunakan adalah mengikut protokol dan spesifikasi manual korporat yang telah digariskan pada setiap kali program / majlis rasmi yang dilaksanakan – 3 hari	2	2	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 : 520	Kenyataan Media : 4 Sosial Media : 520	100%	-	-	-	-
PP 8	Memastikan pengurusan maklum balas media dalam tempoh 24 jam - 24 jam	6	6	100%	-	-	-	-
TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5						



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

		Menguruskan jalinan perhubungan, komunikasi & kerjasama dengan semua lapisan Stake Holder secara optimum.						
PP 9	Merealisasikan objektif program melalui jalinan kerjasama bersama pemegang taruh yang bersesuaian dengan kumpulan sasaran – 12 kali	5	5	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	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 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)	424	424	100%	-	-	-	-
PP 2	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan – Permohonan Biasa (14 hari)	89	89	100%	-	-	-	-
	Kelulusan Permit Berniaga Sementara	47	47	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 menguatkuasaan k etas aktiviti pelesenan						
PP 8	Pengeluaran Notis Amaran kepada Orang Kena Notis (OKN)	-	-	-	-	-	-	-
	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi	-	-	-	-	-	-	-



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

	Pengeluaran Pelaksanaan Sitaan / Penutupan Premis	-	-	-	-	-	-	-	
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 5	Kelulusan Lesen Iklan Luar	8	8	100%	-	-	-	-	
	Kelulusan Permit Iklan (Online)	276	276	100%	-	-	-	-	
TERAS 4		PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI							
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, pereindustrian dan sektor baharu ekonomi							
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 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							
PP 4	Kelulusan Permit Penjaja (Online)	29	29	100%	-	-	-	-	
TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK							
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras							
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang							
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang pengurusan pentadbiran jabatan pengurusan permohonan dan pembaharuan lesen hiburan dan tempat hiburan termasuk permit sementara hiburan							
PP 3	Kelulusan Lesen Hiburan	1	1	100%	-	-	-	-	
	Kelulusan Permit Hiburan	7	7	100%	-	-	-	-	
PP 6	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan	183	183	100%	-	-	-	-	
PP 7	Menyiasat dan Memberi Maklumbalas Semua Jenis Aduan	13	13	100%	-	-	-	-	



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	10	10	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyelesaikan aduan cukai pintu di kaunter a. email : 3 hari bekerja b. surat : 3 hari bekerja c. kaunter : 10 minit	a. email : 150 b. surat : 29 c. kaunter : -	a. email : 150 b. surat : 29 c. kaunter : -	100%	-	-	-	-
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali Setahun	-	-	-	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	179	179	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 6,680,608.01	RM 2,805,931.10	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Memastikan hasil kutipan Majlis dan terimaan dari Agensi di uruskan mengikut Peraturan Kewangan dan patuh Syariah						



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

PP 6	Menyediakan laporan kutipan hasil Majlis dan juga hasil tidak patuh syariah di Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan – 12 kali Setahun	1	1	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	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Memantau tunggakan bil pelbagai - Setiap 3 bulan	-	-	-	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Merancang & Mengintegrasikan Dan Menyokong Pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan hasil dan terimaan secara atas talian						
PP 9	Memastikan kutipan atas talian 70% -70% kutipan atas talian	162,112,987	171,718,376	94%	9,605,389	6%	Kutipan kaunter adalah pada bulan Januari sebelum Kaunter ditutup sepenuhnya.	Memperkasa promosi pembayaran secara online sepanjang tahun
PP 10	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 : 15,368 ii. Online banking – 3 hari bekeja: 4101	i. online – ‘real time’ proses : 15,368 ii. Online banking – 3 hari bekeja:4101	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	25	25	100%	-	-	-	-	
	ii. Aduan Kebersihan	388	388	100%	-	-	-	-	
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	18	18	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								



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

	Komersial – 1,000 premis setahun Industri – 2,000 premis setahun	264 premis 167 premis	264 premis 167 premis	100% 100%	- -	- -	- -	- -
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	8 Program	8 Program	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	Menyediakan program yang dirancang di dalam Pelan Strategik Pendigitilan (PSP) yang terkini - 4 Program Setahun	10	10	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	1	1	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	125	125	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengambil Tindakan Ke Atas Setiap Aduan ICT MBSJ (Dalaman) - Pengurusan aduan ICT diselesaikan dalam tempoh 1-10 hari bekerja	58	58	100%	-	-	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan - 3 Hari	-	-	-	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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 : MEI 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	1 SURAT	1 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 : MEI 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	2	2	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyediakan Dokumen Sebut Harga Selepas Menerima Maklumat Projek Yang Lengkap Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari	8	8	100%	-	-	-	-
PP 3	Menyediakan Anggaran Kos Projek Selepas Menerima Lukisan Reka Bentuk Yang Lengkap - 21 Hari	7	7	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	1	1	100%	-	-	-	-
PP 6	Menyediakan Pengiraan Perubahan Kerja Selepas Penerimaan Arahan Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana -	2	2	100%	-	-	-	-



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

	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	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyedia kadar-kadar harga bagi kerja-kerja kejuruteraan awam dan bangunan.						
PP 9	Melaksanakan Kajian Pasaran dan Penyediaan Maklumat Kos Berdasarkan Harga Terkini Bahan Binaan .- 60 Hari	40	40	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memberi Khidmat Nasihat Berkaitan Perkhidmatan Ukur Bahan.						
PP 10	Menyemak Dokumen Tawaran Serta Memberi Khidmat Nasihat Teknikal Dan Aturcara Kontrak Bagi Perolehan Kerja, Perkhidmatan Dan Bekalan Yang Dikemukakan Oleh Jabatan Pelaksana.- 14 Hari	10	10	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras Penggunaan Sistem E-Tender MBSJ.						
PP 11	Maklumat Prestasi Syarikat Dikemaskini Oleh Jabatan Terlibat Ke Dlm Sistem E-Tender MBSJ - 30 Hari	10	10	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	16	16	100%	-	-	-	-
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	44	44	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	3252	3252	100%	-	-	-	-
PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyediakan perkhidmatan perpustakaan kepada komuniti						
PP 5	Proses Keahlian Perpustakaan	17	17	100%	-	-	-	-



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

	(Proses Kad Pintar) – 20 Minit							
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	12	12	100%	-	-	-	-
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	102	102	100%	-	-	-	-
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	34	34	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	1	1	100%	-	-	-	-
PP 10	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan- 3 Hari	73	73	100%	-	-	-	-
PP 11	Pengurusan Aduan - 7 Hari	6	6	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 – 1 Hari	31	31	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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.90 b.90	90	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.	51	51	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).	90	90	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada	51	51	100%	-	-	-	-



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

	pemohon dalam tempoh - 5 hari (selepas kelulusan mesyuarat)							
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	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan pengurusan pentadbiran secara efektif dan efisien.						
PP 6	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	90	90	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Mengintegrasikan dan menyokong pembangunan bandar pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras hal ehwal Sistem OSC 3.0 Plus online secara sistematik.						
PP 7	Pengurusan menyeluruh pelan pembangunan secara atas talian (sistem OSC 3.0 Plus) - a.Permohonan pelan pembangunan b.Kutipan bayaran fi.	a.90 b.RM9,730,053.15	a.90 b.RM9,730,053.15	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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	7	7	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 Mentadbir data inventori bangunan berstrata di bawah pentadbiran MBSJ bagi memastikan data kawasan pemajuan dikemaskini dari semasa ke semasa						
PP 4	Menyemak Akaun Teraudit - 7 hari	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mentadbir dan mengurus kehendak Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)						



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

PP 5	Mengeluarkan Pengesahan Pemfailan Jadual Petak *Borang 1* - 14 hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 6	Penyediaan Sijil Pendaftaran JMB - 12 hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI 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 : MEI 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	23	23	100%	-	-	-	-
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 3	Maklumbalas aduan jabatan - 7 hari bekerja	585	585	100%	-	10%	-	Aduan Kompleks
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	4	4	100%	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-	-	-



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

	mendapat kelulusan dan mengikut prosedur perolehan Majlis - 3 Projek						-	
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memantau dan mengawal projek pembangunan baru landskap/kemudahan taman agar selari dengan konsep inklusif dan pembangunan mampan						
PP 6	Permohonan kelulusan Pelan Landskap - 12 hari	6	6	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	4	4	100%	-	-	-	-



**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : MEI 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 %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Memastikan tadbir urus terbaik dilaksanakan						
PP 1	Mengeluarkan Surat Aduan Penerimaan - 3 hari bekerja	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memastikan pembudayaan, pengistituisian dan pelaksanaan integriti dalam organisasi						
PP 2	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/Bengkel Pengukuhan Integriti - 10 kali setahun	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menerima, mengesan, mengesahkan dan mengambil tindakan ke atas aduan/maklumat mengenai salah laku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika organisasi dan melaporkan salahlaku jenayah (sekiranya perlu) kepada agensi penguatkuasaan yang bertanggungjawab.						
PP 3	Pengurusan Aduan Terima Aduan Integriti - 1 hari bekerja .	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memastikan pematuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa						
PP 4	Pematuhan Waktu Makan/Minum dan undang-undang atau peraturan yang berkuat kuasa. - 10 kali setahun	3	3	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan Fungsi Urus Setia Lembaga Tatatertib						
PP 5	Tindakan dan penyelesaian tatatertib - 6 bulan	-	-	-	-	-	-	-