



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBTULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI 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	763	763	100%	-	-	-	-
PP 2	Siasatan/Tindakan :							
	a. Aduan Jalan Berlubang (Kecil) - 3 hari	122	122	100%	-	-	-	-
	b. Kerosakan Parit - 10 hari	68	68	100%	-	-	-	-
	c. Aduan Hakisan/Runtuhan Cerun - 14 hari	66	66	100%	-	-	-	-
	d. Kerosakan Lampu Isyarat - 24 jam	6	6	100%	-	-	-	-
	e. Kerosakan lampu jalan - 3 hari	143	143	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%	100%	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

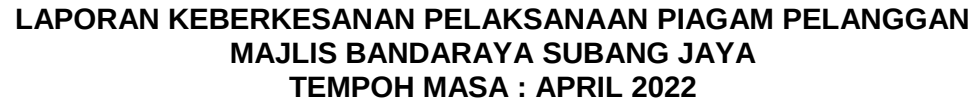
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		FO 4 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Pengurusan pembangunan pelan infrastruktur, pelan teknikal kebenaran merancang dan pelan bangunan sehingga siap kerja di tapak serta penguatkuasaan						
PP 4	Semakan pelan-pelan kerja tanah - 14 hari	9	9	100%	-	-	-	-
PP 5	Semakan Pelan Jalan, Perparitan dan lampu jalan -14 hari bekerja	10	10	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Merancang dan menguruskan pengurusan projek pembangunan dan penyelenggaraan jalan, perparitan, infrastruktur kemudahan awam, perabot jalan, cerun, lampu jalan, lampu taman, lampu isyarat, sistem mekanikal dan elektrik aset-aset majlis serta lain-lain daripada proses rekabentuk, pengukuran di tapak sehinggalah pengesahan siap kerja						
PP 6	Menguruskan projek-projek yang telah diluluskan berdasarkan peruntukan kewangan Majlis - Setiap tahun	76 Penyelenggaraan	76	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menguruskan pelaksanaan sistem tebatan/kestabilan bencana						
PP 7	Siasatan/kajian tebatan/kestabilan bencana - 90 Hari	-	-	-	-	-	-	-

**LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022**



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 4	Menyediakan penyata Buku Tunai dan penyata Penyesuaian Bank - 12 kali Setahun	1x Sebulan	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 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 5	Permohonan Petak Khas Letak Kereta Dengan Syarat-Syarat Yang Ditetapkan - 10 Hari	276	276	100%	-	-	-	-



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 dan pengendalian aduan secara efektif dan efisien						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akaun Penerimaan – 3 hari	16	16	100%	-	-	-	-
PP 2	Menyiasat dan Memberi Maklum Balas Semua Jenis Aduan – 10 hari	4	4	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 - Sebulan	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menjalankan kawalan demam denggi mengikut kawalan PKD						
PP 4	Mengemaskini status kawasan hotspot di dalam portal MBSJ - 14 Hari	1	1	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menjalankan aktiviti kawalan kacau ganggu haiwan						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 5	Meluluskan Lesen Anjing (Bagi Permohonan Secara Atas Talian Yang Mematuhi Syarat-Syarat – 1 hari	-	-	-	-	-	-	-
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	2	2	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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, aduan dan tindakan pengutkuasaan di bawah Akta Perancangan Bandar Dan Desa 1976 (Akta 172).						
PP 1	1. Rekod - Aduan i. Notis D(tempoh 30 hari bekerja) ii. Notis F(tempoh 30 hari bekerja) iii. Notis G(tempoh serta merta) iv. Notis H(tempoh 30 hari bekerja)	Notis F = 1 Notis G = 1 Notis H = 1 IP = 3	Notis F = 1 Notis G = 1 Notis H = 1 IP = 3	100%	-	0%	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan
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 2	i. Publisiti Awal ii. Penyediaan Draf RSJ 2035 iii. Publisiti Draf RTSJ 2035 iv. Siasatan Tempatan dan Pendengaran v. Kelulusan Draf RTSJ 2035 vi. Persetujuan PBN vii. Pewartaan	1	1	98%	0	0%	No Warta masih belum diterima dari Kamar Penasihat Undang-Undang Negeri Selangor	



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

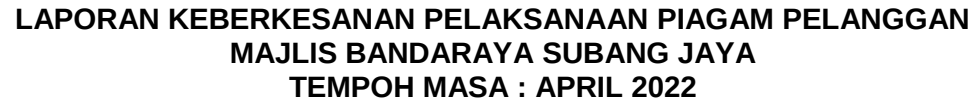
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan dan memproses permohonan melibatkan perancangan dan pengawalan pembangunan						
PP 3	Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan (28 hari)	6	6	100%	0	0%	-	-
PP 4	KM Pecah Sempadan (14 hari)	0	0	0	0	0%	-	-
PP 5	KM Cantum Tanah (14 hari)	0	0	0	0	0%	-	-
PP 6	KM Material Kegunaan Tanah (28 hari)	3	3	0	0	0%	-	-
PP 7	KM Material Kegunaan Bangunan (28 hari)	12	12	100%	0	0%	-	-
PP 8	KM Tambahan & Ubahsuai (28 hari)	15	15	100%	0	0%	-	-
PP 9	Perlanjutan KM (14 hari)	0	0	0	0	0%	-	-
PP 10	Nama Taman, Bangunan & Pelan Alamat (14 hari)	0	0	0	0	0%	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan Pelan Agenda Tempatan 2030 (Bandar Selamat, Bandar Hijau, Bandar Sihat, Bandar Pintar, Bandar Mesra Wanita & Bandar Sejahtera)						
PP 11	Memastikan indeks kemampunan MurniNet (melebihi 90%)	Proses pengisian data ke dalam Sistem Murninet	Sedang mengisi Data ke dalam Sistem	30%	-	-	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan
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 12	Capaian data (guna tanah, kawasan lapang) Executive Information System tanpa had	Data capaian adalah sama dengan jumlah permohonan Kebenaran Merancang	36	100%	0	0%	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan

TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan aduan pada peringkat penerimaan, siasatan dan laporan siasatan.						
PP 1	Prosedur pengurusan aduan - 3 hari	7 hari seminggu	252	100%	Tiada	0	Tiada	0
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	3	100%	Tiada	0	Tiada	0
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 digunakan oleh Majlis Bandaraya Subang Jaya.						
PP 3	Pengeluaran Notis Amaran kepada OKN - 7 hari	7 hari seminggu	23	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 4	Pengeluaran Notis Tawaran Kompaun (NTK) Operasi dan Trafik - 7 hari	7 hari seminggu	NTK Operasi - 1039 NTK Trafik - 16703	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 5	Pengeluaran dan perlaksanaan 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 - 11 Notis Tutup : 6	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 6	Pemindahan kereta buruk - 60 hari .	7 hari seminggu	20	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

		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	144	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
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	76	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0
PP 9	Melaksanakan perolehan mengikut prosedur Pekeliling Perbendaharaan yang ditetapkan.	Mengikut keperluan semasa	1	100%	Tiada	Tiada	Tiada	0

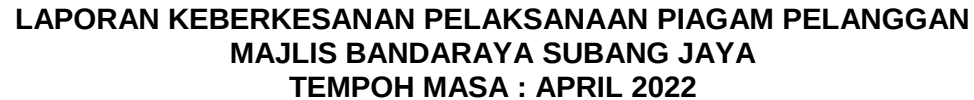


TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 1 Melaksanakan dan menambahbaik pengurusan pentadbiran, integriti, kewangan, hasil, pencukaian dan perkhidmatan teras						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH 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	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 jemputan penceramah bagi kursus / latihan setelah jadual perancangan bulanan dikeluarkan - 7 Hari	12	12	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Memastikan pengurusan mesyuarat, rekod awam dan dokumen terperingkat Majlis diurus dengan cekap dan efisien						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	289	289	100%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal Melaksana dan menguatkuasaan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan proses pendaftaran, persidangan dan perbicaraan kes-kes saman di bawah pentadbiran Majlis						
PP 6	Menguruskan pendaftaran kertas pertuduhan dan memproses permohonan saman - 14 Hari	336	336	100%	-	-	-	-
TERAS 2		INFRA DAN KEMUDAHAN AWAM						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia Penyelenggara 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	17	17	100%	-	-	-	-
PP 8	Melaksanakan proses kelulusan pengkebumian jenazah dan pembakaran mayat- 1 Hari	122	122	100%	-	-	-	-



TERAS 1		TADBIR URUS TERBAIK						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		HASIL ANALISA PUNCA TIDAK MENEPATI STANDARD	TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN :
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD%	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD %		
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 1 Melaksanakan pengurusan pentadbiran dan pengendalian kes kompaun, saman dan pendakwaan Majlis						
PP 1	Menetapkan Kadar Kompaun Bagi Setiap Notis Tawaran Mengkompaun Suatu Kesalahan – 5 Minit	1,092	1,092	100%	-	-	-	-
PP 2	Rayuan Pengurangan Kadar Kompaun Dari Tarikh Notis Tawaran Mengkompaun Dikeluarkan – 60 Hari	1,092	1,092	100%	-	-	-	-
PP 3	Menfaikkan Kes Ke Mahkamah Selepas Menerima Izin Pendakwaan (Sanksi) Daripada Timbalan Pendakwa Raya Negeri – 7 Hari	382	382	100%	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	49	49	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 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 5	Memberikan khidmat nasihat perundangan kepada jabatan berkaitan - Tertakluk kepada penerimaan dokumen yang lengkap)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyemak, menggubal serta meminda Undang-Undang Kecil bagi rujukan dan digunapakai dalam Pentadbiran.						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 6	Melaksanakan pindaan dan gubalan undang-undang untuk kelulusan Kerajaan Negeri - Setahun	13	13	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan hal-hal berkaitan tuntutan sivil di Mahkamah yang difailkan oleh pihak luar terhadap Majlis serta mengendalikan kes Lembaga Rayuan sebagai wakil Majlis.						
PP 7	Melaksanakan pelantikan peguam bagi kes tuntutan sivil -Tertakluk kepada Mahkamah	15	15	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan penyemakan dan pindaan dokumen kontak Majlis						
PP 8	Semakan Dokumen Perundangan Dari Tarikh Penerimaan Tertakluk Kepada Dokumen Yang Lengkap dan Teratur – 21 Hari	84	84	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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, penyediaan Senarai Nilai dan proses-proses berkaitan Penyediaan Cukai Taksiran mengikut peruntukan bahagian XV, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171).						
PP 1	Meminda dan menguatkuasakan Cukai Taksiran ke atas pegangan berkadar mengikut peruntukan Seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171). - 3 bulan dari tarikh pengeluaran Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (Borang F) dan Sijil Layak Menduduki (CF)	-	-	-	-	-	-	-
PP 2	Mencetak dan menguruskan penghantaran Notis Pindaan Senarai Nilai kepada pemilik harta yang terlibat.- Tidak kurang daripada 30 hari sebelum tarikh Cukai Taksiran dikuatkuasakan	-	-	-	-	-	-	-
PP 3	Mengadakan Mesyuarat Pendengaran Bantahan selepas Notis Pindaan kepada Senarai Nilai dikeluarkan kepada pemilik harta.- 2 kali setahun	-	-	-	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

		Mengurus permohonan tanah bagi pihak Majlis untuk tujuan pemberimilikan, lesen pendudukan sementara, pewartaan dan sebagainya.						
PP 10	Mengemukakan permohonan hal-hal yang berkaitan tanah yang lengkap kepada agensi -14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	-	-	-	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Mengurus penyewaan aset Majlis meliputi medan selera/gerai, pasar awam, tanah dan bangunan milik Majlis serta tapak paparan iklan dalam kawasan pentadbiran MBSJ.						
PP 11	Mengeluarkan surat jawapan keputusan permohonan penyewaan kepada pemohon - 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Penuh MBSJ	23	23	100 %	-	-	-	-
PP 12	Mengeluarkan bil tuntutan kepada penyewa setiap bulan.- Sebelum 30hb setiap bulan	734	606	83 %	-	-	-	-
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 13	Menjalankan lawatan pemeriksaan tapak aset Majlis bagi mengawal selia kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor yang dillantik - 4 kali sebulan(4x4).	16	16	100%	-	-	-	-
PP 14	Memanjang-kan aduan kerosakan aset-aset Majlis di bawah seliaan JPPH kepada Jabatan Kejuruteraan -10 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	29	29	100 %	-	-	-	-
PP 15	Mengeluar-kan Surat Akuan Penerimaan.- 3 Hari Bekerja	2	2	100 %	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	611	611	100	-	-	-	-
PP 2	Mengambil Tindakan Aduan Dengan Syarat Aduan Diterima Lengkap – 10 Hari	91	91	100	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 2 Menggubal, melaksana dan menguatkuasakan peraturan, polisi dan undang-undang						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Memproses permohonan kelulusan pelan bangunan, permit sementara, pelan setara dan sijil CCC bagi memastikan bangunan selamat diduduki dan mematuhi undang-undang serta garis panduan pembinaan.						
PP 3	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pindaan Kepada Pelan Kelulusan Bagi Bangunan Baru Dan Tambahan / Ubahsuaian Bangunan Bukan Kediaman (Yang Lengkap) – 19 Hari	14	14	100	-	-	-	-
PP 4	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan / Pindaan Kepada Pelan Kelulusan / Lanjutan Tempoh Kelulusan Bagi Tambahan / Ubahsuaian Rumah Kediaman (Yang Lengkap) – 1 Hari	84	84	100	-	-	-	-
PP 5	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Untuk Rumah	1	1	100	-	-	-	-

LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

	Sesebuah Yang Mempunyai Kemudahan Infrastruktur (Yang Lengkap) – 1 Hari							
PP 6	Memproses 'As Built Plan' Dengan Syarat Permohonan Lengkap – 7 Hari	1	1	100	-	-	-	-
PP 7	Memproses Permohonan Lanjutan Tempoh Kelulusan Pelan Bangunan Dan Pembaharuan Permit (Yang Lengkap) – 14 Hari	4	4	100	-	-	-	-
PP 8	Memproses Penerimaan Borang F-Perakuan Siap Dan Pematuhan Untuk Perakuan MBSJ (Yang Lengkap) – 14 Hari	23	23	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	5	5	100	-	-	-	-
PP 11	Memproses Permohonan Kelulusan Permit Pembinaan Dan Telekomunikasi (Yang Lengkap) – 1 Hari	4	4	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	36	36	100	-	-	-	-
PP 14	Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Setara Untuk Tambahan /	2	2	100	-	-	-	-



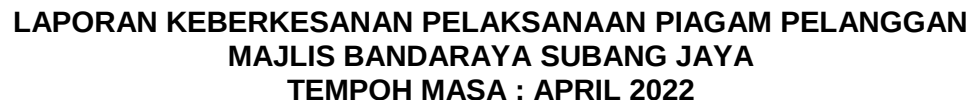
LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

	Ubahsuaian Kediaman(Yang lengkap) – 24 Jam							
PP 15	Memproses Pengeluaran Permit Harian (Yang Lengkap) – 1 Jam	19	19	100	-	-	-	-
PP 16	Memproses Dan Mengeluarkan Surat Tuntutan Wang Cagaran Kepada Jabatan Perbendaharaan MBSJ (Yang Lengkap) – 3 Hari	4	4	100	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Melaksanakan tindakan penguatkuasaan bangunan bagi memastikan kerja-kerja pembinaan mematuhi undang-undang dan garis panduan.						
PP 17	Prosedur Pengendalian Tindakan Penguatkuasaan Bangunan - 3 Hari	34	34	100	-	-	-	-
TERAS 2								
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 3 Menyedia, menyelenggara dan menaiktaraf infrastruktur kemudahan awam dan aset Majlis.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menyelia penyelesaian kes projek-projek terbengkalai dan bangunan bermasalah, menjalankan pemeriksaan berkala bangunan bertingkat dan melaksanakan projek keceriaan bangunan.						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Melaksanakan dan menyelia pembinaan projek-projek MBSJ untuk kemudahan kakitangan dan pelanggan.						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 9	Merealisasikan objektif program melalui jalinan kerjasama bersama pemegang taruh yang bersesuaian dengan kumpulan sasaran – 12 kali	-	-	-	-	-	-	-
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---



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, aduan dan tindakan kawalan/ penguatkuasaan ke atas aktiviti pelesenan.						
PP 1	Menjawab surat-surat balasan penerimaan - 3 hari	225	225	100%	-	-	-	-
PP 2	Aduan I-Responz Siasatan aduan dijalankan dan memberi maklum balas aduan di dalam sistem I-Responz, - 7 hari	14	14	100%	-	-	-	-
TERAS 4		PEMBANGUNAN SOSIO EKONOMI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 7 Merancang dan menggalakkan pembangunan ekonomi tempatan melalui pengawalan aktiviti perniagaan, perindustrian dan sektor baharu ekonomi						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Merancang, melaksana dan memproses semua urusan permohonan 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, serta Permohonan Tuntutan Wang Cagaran.						
PP 3	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan - Serta-merta	414	414	100%	-	-	-	-
PP 4	Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Memerlukan Ulasan Jabatan Teknikal) - 14 hari	162	162	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3						



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

		Merancang, melaksana dan memproses permohonan lesen serta permit iklan luaran.						
PP 5	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan - 30 hari	0	0	0%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Merancang, melaksana dan memproses permohonan lesen dan permit penjaja yang merangkumi Lesen Pasar Pagi, Pasar Malam, Kiosk, Medan Selera, Gerai, Pasar Awam serta program Bazar Ramadan.						
PP 6	Pengeluaran Lesen Gerai Selepas Peniaga Menerima Penawaran Sewaan Dari Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta - 1 hari	0	0	0%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang, memantau dan memproses permohonan lesen /permit sementara hiburan dan tempat hiburan dan semua aktiviti pengurusan pentadbiran.						
PP 7	Kelulusan Permohonan Permit Sementara : i. Permohonan Permit Sementara Hiburan - 14 hari ii. Permohonan Permit Sementara Berniaga - 5 hari iii. Permohonan Permit Sementara Penjaja - 5 hari iv. Permohonan Permit Sementara Iklan (Bunting) - 5 hari v. Permohonan Permit Sementara Iklan (Sepanduk, Belon, Pelekat, Giant Banner dan Sky Dancer) - 1 hari	7	7	100%	-	-	-	-
		101	101	100%	-	-	-	-
		11	11	100%	-	-	-	-
		9	9	100%	-	-	-	-
		148	148	100%	-	-	-	-
PP 8	Permohonan Pembaharuan Lesen - Serta-merta	520	520	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 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	288	288	100%	-	-	-	-
PP 3	Menetapkan tarikh proses data cukai dan notis E setiap penggal - 4 Kali setahun	-	-	-	-	-	-	-
PP 4	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	298	298	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 2,666,666.67	RM 1,534,768.85	58%	42%	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Memastikan hasil kutipan Majlis dan terimaan dari Agensi di uruskan mengikut Peraturan Kewangan dan patuh Syariah						
PP 6	Menyediakan laporan kutipan hasil Majlis dan juga hasil tidak patuh syariah	1 Laporan	1 Laporan	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

	di Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan – 12 kali setahun							
PP 7	Kaunter Bersepadu (10 minit) Proses Bayaran: Cukai, Kompoun, Tukar nama, Tempahan kemudahan, Sewa petak khas, Pembaharuan lesen perniagaan	342	325	95.03%	17	4.97%	-	-
PP 8	Kaunter Bersepadu (30 minit) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan	715	715	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menguruskan Kumpulan Wang Amanah, Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) serta memantau hasil bukan cukai						
PP 9	Memfailkan Cukai Jualan dan Perkhidmatan - Setiap 2 bulan	-	-	-	-	-	Laporan untuk bulan 3 dan 4 akan dibentangkan pada laporan bulan Mei	-
PP 10	Memantau tunggakan bil pelbagai - Setiap 3 bulan	15 bil	15 bil	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIAN PINTAR						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 8 Merancang & Mengintegrasikan Dan Menyokong Pembangunan Bandar Pintar						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menguruskan hasil dan terimaan secara atas talian						
PP 11	Memastikan kutipan atas talian 70% - 70% kutipan atas talian	RM 16,152,567.01	16,152,567.01	100%	100%	-	-	-
PP 12	Memproses data kutipan e-bayar mengikut tempoh yang ditetapkan i. online – 'real time' proses ii. Online banking – 3 hari bekeja	17,079	17,079	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 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	16 243	16 243	100% 100%	- -	- -	- -	- -
PP 2	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	17	17	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	30 hari	30 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 – 6,000 premis setahun	430 premis	430 premis	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Pelaksanaan Program Pengurangan Sisa; Kitar Semula, Pengkomposan Dan Pengasingan Sisa Dari Punca						
PP 5	Memproses permohonan berkaitan program pengurangan sisa – 250 tan setahun	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pelaksanaan Program Kesedaran Kebersihan Bandaraya						
PP 6	Memproses permohonan berkaitan program kesedaran kebersihan – 24 program setahun	9	9	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 Merancang dan melaksanakan transformasi ICT						
PP 1	Menyediakan dan membuat semakan semula pelan strategik pendigitalan MBSJ secara berkala bagi memastikan ia bersesuaian dengan kehendak semasa – setahun sekali (Disember)	0	0	0%	0	0%	-	-
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 – suku tahun sekali	2	2	100%	0	0%	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Pengurusan pentadbiran dan pengukuhan keselamatan siber.						
PP 3	Memproses Permohonan Fasiliti ICT dalam tempoh 3 hari bekerja dan tindakan diambil dalam masa 14 hari - Tidak Melebihi 14 Hari	120	120	100%	0	0%	-	-
PP 4	Mengambil Tindakan Ke Atas Setiap Aduan ICT MBSJ (Dalam) – 1 Hari	48	48	100%	0	0	-	-
PP 5	Mengeluarkan surat akuan penerimaan – 3 Hari	4	4	100%	0	0	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 6	Mengoptimumkan Perimeter Keselamatan ICT – setahun sekali	0	0	0%	0	0%	-	-
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	0	0	0%	0	0%	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Pemeriksaan komuniti digital MBSJ						
PP 8	Memastikan pengurusan insiden ditangani - Tidak lebih dari 4 jam	0	0	0	0	0%	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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, 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	5 SURAT	5 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) - 3 kali setahun	-	-	-	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 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	25	25	100%	-	-	-	-
PP 3	Menyediakan Anggaran Kos Projek Selepas Menerima Lukisan Reka Bentuk Yang Lengkap - 21 Hari	23	23	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	4	4	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

	Bertulis Daripada Jabatan Pelaksana - 14 Hari							
PP 7	Menyediakan Perakuan Muktamad Selepas Tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan Sesuatu Projek Atau Setelah Perakuan Siap Membaiki Kecacatan Mengikut Mana Terkemudian - 9 Bulan	-	-	-	-	-	-	-
PP 8	Menjawab Surat Akuan Penerimaan – 3 hari	24	24	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	22	22	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	26	26	100%	-	-	-	-
TERAS 5		CAPAIA 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	74	74	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

JABATAN : PEMBANGUNAN MASYARAKAT

TERAS 6		PEMBENTUKAN MASYARAKAT MADANI						
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang & melaksanakan program pembangunan kesejahteraan & pemberdayaan masyarakat						
BIL.	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUMLAH PERKHIDMATAN	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 Merancang pelbagai aktiviti dan program pembangunan kemasyarakatan di setiap Zon meliputi golongan wanita, warga emas, OKU dan orang yang kurang berkemampuan serta pelbagai kaum serta aktiviti kebudayaan dan mempromosi produk pelancongan yang berkualiti / bertaraf antarabangsa di kawasan pentadbiran MBSJ						
PP 1	Kemudahan Tempahan Sistem Siaraya,Pakej Persembahan Kebudayaan, Peralatan Kebudayaan dan Peralatan Muzik - 2 Hari	14	14	100%	-	-	-	-
PP 2	Tuntutan Program dari MPP - 3 Hari	7	7	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Mengurus kemudahan sukan di kawasan MBSJ dan melaksana, merancang serta menyelia program-program pembangunan sukan.						
PP 3	Pengunaan Sistem Tempahan dan Sewaan Kemudahan: Dewan Serbaguna MBSJ, Kompleks Sukan MBSJ, Stadium Tertutup MBSJ, Laman Sukan MBSJ, Padang Awam MBSJ, Gelanggang Futsal MBSJ, Gimnasium dan Kolam Renang - 3 Hari	2000	2000	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 4	Pengurusan Penggunaan/ Pinjaman Kemudahan dan Peralatan : Peralatan Sukan dan Peralatan Rekreasi - 1 Hari	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Memberi dan menyediakan perkhidmatan buku dan bahan perpustakaan serta menjalankan aktiviti untuk pengguna perpustakaan						
PP 5	Proses Keahlian Perpustakaan (Proses Kad Pintar) – 20 Minit	15	15	100%	-	-	-	
PP 6	Proses Pembaharuan Keahlian - 10 Minit	8	8	100%	-	-	-	
PP 7	Proses Peminjaman Buku - 5 Minit	42	42	100%	-	-	-	
PP 8	Pembaharuan Buku Melalui Kaunter dan Telefon - 10 Minit	43	43	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	32	32	100%	-	-	-	
PP 11	Pengurusan Aduan - 3 Hari	13	13	100%	-	-	-	
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Merancang dan menyediakan kurikulum yang bersesuaian bagi meningkatkan dan menyempurnakan pertumbuhan dan perkembangan menyeluruh bagi bayi dan kanak-kanak dari segi fizikal, bahasa, sosio ekonomi dan kognitif.						
PP 12	Proses Pendaftaran Kanak-Kanak di Pusat Perkembangan Kanak-Kanak - 3 Hari	45	45	100%	-	-	-	



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 Permohonan Pelan Pembangunan a) Permohonan Kelulusan Kebenaran Merancang, Pelan Bangunan, Pelan Kejuruteraan dan Pelan Lanskap b) Permohonan Kelulusan Sijil Layak Menduduki (CFO) atau Sijil Penyiapan dan Pematuhan CCC. c) Permohonan Pengambilan Alih Kawasan.						
PP 1	Pengurusan permohonan lengkap pelan pembangunan : - 2 Hari Bekerja Dari Tarikh Borang B1 a.Borang B1 (penerimaan permohonan lengkap di kaunter OSC); dan b.Borang B2 (serahan permohonan lengkap kepada jabatan teknikal).	a)82 b)82	a)82 b)82	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.	65	65	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).	82	82	100%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 4	Mengeluarkan pemakluman keputusan permohonan MJKOSC kepada pemohon dalam tempoh - 5 hari (selepas kelulusan mesyuarat)	82	82	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyelaras pelaporan prestasi pengurusan pelan pembangunan kepada Kerajaan Persekutuan/ Kerajaan Negeri secara tetap.						
PP 5	Melaporkan status pencapaian permohonan pelan pembangunan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan Kerajaan Negeri.- Setahun 2 Kali	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	Berdasarkan permohonan dari semasa ke semasa	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Melaksanakan pengurusan pentadbiran secara efektif dan efisien.						
PP 6	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan – 3 Hari	82	82	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) - 30 Hari a.Permohonan pelan pembangunan b.Kutipan bayaran fi.	a) 82 b) RM1,179,237.39	a) 82 b) RM1,179,237.39	100% 100%	- -	- -	- -	- -



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

PP 5	Mengeluarkan Pengesahan Pemfailan Jadual Petak *Borang 1* - 14 hari	1	1	100%	-	-	-	-
PP 6	Penyediaan Sijil Pendaftaran JMB - 12 hari	0	0	0%	-	-	-	-
FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 9 Merancang dan melaksanakan program pembangunan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Meningkatkan kesedaran komuniti strata melalui perancangan program pendidikan dan pemantauan kualiti pengurusan bangunan berstrata						
PP 7	Menyelaras pelaksanaan program pendidikan tahunan berdasarkan kelulusan - 14 hari	0	0	0%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 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	10	10	100%	-	-	-	-
PP 2	Pengurusan permohonan sewaan kawasan lapang - 3 hari	0	0	100%	-	-	-	-
PP 3	Maklumbalas aduan jabatan - 7 hari bekerja	402	402	100%	-	-	-	-
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%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

FUNGSI ORGANISASI (FO)		F0 6 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Merancang, membangun dan mengawal pembangunan bandar dengan mengadaptasikan polisi pembangunan hijau						
PP 5	Melaksanakan projek-projek naiktaraf yang telah ditetapkan setelah mendapat kelulusan dan mengikut prosedur perolehan Majlis - 3 Projek	0	0	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Memantau dan mengawal projek pembangunan baru landskap/kemudahan taman agar selari dengan konsep inklusif dan pembangunan mampan						
PP 6	Permohonan kelulusan Pelan Landskap - 12 hari	4	4	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Mengurus dan mengembangkan projek/program komuniti untuk menyokong pembangunan hijau dalam kawasan bandar						
PP 7	Mengeluarkan surat kelulusan program kebun komuniti setelah mendapat kelulusan Majlis- 10 Kelulusan	0	0	0%	-	-	-	-



LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TEMPOH MASA : APRIL 2022

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	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 Menyelaras, merancang dan melaksanakan urusan-urusan berkaitan pentadbiran organisasi.						
PP 1	Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan - 3 hari bekerja	3	3	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 2 Menyelaras, merancang dan melaksanakan program pengukuhan integriti.						
PP 2	Pelaksanaan Taklimat/Kursus/Bengkel Pengukuhan Integriti - 10 kali setahun	0	0	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 3 Menyelaras dan menganalisis pengesahan dan pengesanan dan melaksanakan pengurusan aduan dengan efisien dan teratur.						
PP 3	Pengurusan Akuan Terima Aduan Integriti - 1 hari bekerja .	3	3	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 4 Menyelaras, merancang dan melaksanakan pemeriksaan bagi pematuhan arahan sama ada melalui pekeliling, prosedur atau arahan dari semasa ke semasa.						
PP 4	Pematuhan Waktu Makan/Minum dan Mystery Shopping - 1 kali sebulan	2	2	100%	-	-	-	-
FUNGSI JABATAN (FJ)		FJ 5 Menyelaras, merancang, melaksanakan dan mentadbir pengurusan tatatertib.						
PP 5	Tindakan dan penyelesaian tatatertib - 6 bulan	-	-	-	-	-	-	-