

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA 2020**

PIAGAM PELANGGAN	KUALITI/ KUANTITI / MASA	SASARAN PENCAPAIAN PERSEPSI	PENCAPAIAN PERSEPSI SEBENAR	PENCAPAIAN PIAGAM
Memberi perkhidmatan yang memenuhi kepuasan pelanggan dengan pencapaian persepsi kepuasan pelanggan melebihi 85 peratus setiap tahun	1 Tahun	85%	95%	111.76%
Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.	14 hari	90%	95.53%	106.14%
Memproses tuntutan insurans liabiliti awam yang lengkap dalam tempoh 14 hari dari terima dokumen lengkap.	14 hari	80%	93.91%	117.39 %
Memastikan salinan di meja tawaran tender dan sebutharga di kaunter dipamerkan sekurang-kurangnya selama 21 hari untuk tender dan 7 hari untuk sebutharga	21 hari	90%	91.7%	101.88%
Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun	1 Tahun	90%	91.7%	101.88%
Memastikan sekurang-kurangnya 13 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun	1 Tahun	100%	85%	<i>Pencapaian tidak mencapai 100% kerana kekangan akibat pandemik Covid19 serta terdapat 7 pengauditan yang masih di dalam proses pengauditan pada masa sekarang</i>
Mengurus kutipan semua hasil Majlis dan mengemaskini akaun bil bayaran dalam tempoh: i. Perkhidmatan Kaunter, Kiosk & Epay – 24 jam ii. Kutipan Online – 4 hari waktu bekerja	24 jam/4 hari	95%	97%	97.94%
Memastikan pembayaran kepada pembekal/penerima dalam tempoh 3 hari (bayaran biasa) dan 4 hari (bayaran kontrak) dengan syarat dokumen yang diterima lengkap.	4 hari	95%	96%	98.96%
Memastikan eksekutif penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	1 Tahun	100%	100%	100%
Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	24 jam	100%	100%	100%
Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa dengan menjalankan tindakan penguatkuasaan berdasarkan jadual, dengan pencapaian 90 peratus memenuhi jadual.	1 Tahun	100%	100%	100%
Penggubalan baru dan pindaan undang-undang kecil sedia ada, mengikut keperluan semasa Majlis dan seragam seluruh Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor sekurang-kurangnya tiga (3) undang-undang kecil dalam setahun	1 Tahun	100%	100%	100%
Meluluskan Permohonan dlm tempoh 37 Hari bagi pelan bangunan manakala 68 Hari bagi permit sementara dgn syarat dokumen yg dikemukakan adalah lengkap Mengikut undang-undang Dan dasar yg ditetapkan	37 hari/68 hari	100%	100%	100%
Memproses Pelan Pembangunan dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	57 hari/108 hari	100%	100%	100%
Memastikan proses dan keputusan permohonan Kebenaran Merancang diberikan dalam tempoh tidak melebihi 43 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	43 Hari	100%	100%	100%
Memastikan proses dan keputusan permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran diberikan dalam tempoh tidak melebihi 57 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	57 Hari	100%	98.48%	Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Pengurusan Paparan Iklan Luaran dan Mesyuarat Perancangan Bandar mengikut tarikh yang ditetapkan iaitu 4.3.2020 dan 16.3.2020. Walaubagaimanapun

				kelewatan ini berlaku disebabkan Covid-19 dan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang bermula 18.3.2020 menyebabkan Mesyuarat Majlis Penuh yang mengesahkan keputusan permohonan telah ditangguhkan pada 8.5.2020
Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam mengikut jadual yang ditetapkan dengan pencapaian sekurang-kurangnya 80 peratus memenuhi jadual	1 Tahun	80%	90%	112.5%
Meluluskan permohonan kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 57 hari bekerja dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	57 hari bekerja	100%	93%	Permohonan dalam proses untuk mesyuarat yang akan datang
Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta kesejahteraan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan: <ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan. • Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan. • Persampelan makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual persampelan. • Kawalan dan pencegahan demam denggi 100% dengan memenuhi jadual tindakan 	1 Tahun	100%	56.64%	56.64
		100%	100%	100%
		100%	100%	100%
		100%	100%	100%
Memastikan sisa pepejal diuruskan dengan teratur dan mengikut jadual dengan pencapaian sekurang-kurangnya 90 peratus pemantauan kontraktor memenuhi jadual	1 Tahun	90%	87.18%	96.86%
Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.	21 hari	100%	100%	100%
Mengeluarkan surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	100%	100%	100%
Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus	24 jam	100%	100%	100%

Kemas kini pada: 01 Januari 2021