

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPJ BAGI TAHUN 2022

JABATAN/UNIT	PIAGAM PELANGGAN	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	SASARAN PENCAPAIAN PERSEPSI	PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (%)
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.	14 Hari	90%	97%
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN (BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN URUSETIA)	Memproses tuntutan insurans liabiliti awam yang lengkap dalam tempoh 14 hari dari terima dokumen lengkap.	14 Hari	80%	100%
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN (BAHAGIAN BEKALAN DAN PEROLEHAN)	Memastikan pelantikan kontraktor /pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hingga perlantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan. Tender Kurang dari 45 hari Melebihi dari 45 hari Sebutharga Kurang dari 30 hari Melebihi dari 30 hari	45 Hari / 30 Hari	90%	92.3%
UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun	1 Tahun	90%	90%
UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 13 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun	1 Tahun	100%	100%
JABATAN PERBENDAHARAAN	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%	99%
	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%	100%
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksekutif penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	1 Tahun	100%	100%
JABATAN PELESENAN	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%
JABATAN PENGUATKUASAAN	Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa dengan menjalankan tindakan penguatkuasaan berdasarkan jadual, dengan pencapaian 90 peratus memenuhi jadual	1 Tahun	100%	100%
UNIT PERUNDANGAN	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%	66.7%

JABATAN KAWALAN BANGUNAN	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%
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	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%	91%
JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang 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%
	Memastikan proses dan keputusan Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran diberikan dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	90 Hari	100%	100%
JABATAN KEJURUTERAAN	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam mengikut jadual yang ditetapkan dengan pencapaian sekurang-kurangnya 80 peratus memenuhi jadual.	1 Tahun	80%	85.3%
JABATAN LANDSKAP	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%	100%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	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. 	1 Tahun	100% (PREMIS)	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establishment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan. 		100% (PREMIS)	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Persampelan makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual persampelan. 		100% (SAMPEL)	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Kawalan dan Kawalan dan pencegahan demam denggi 100% dengan memenuhi jadual tindakan 		100% (KES)	100%
JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	Memastikan sisa pepejal diuruskan dengan teratur dan mengikut jadual dengan pencapaian sekurang-kurangnya 90 peratus pemantauan kontraktor memenuhi jadual	1 Tahun	90%	93%
UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.	21 Hari	100%	100%
JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN	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%
	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%
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN				96.7%