

**JADUAL PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA
JANUARI 2022 – JUN 2022**

JABATAN/UNIT	PIAGAM PELANGGAN	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	SASARAN PENCAPAIAN PERSEPSI	PENCAPAIAN PERSEPSI SEBENAR	PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.	14 Hari	90%	95.3% Aduan telah diterima sebanyak 8505 dari bulan Jan – Jun. Sebanyak 8090 aduan dapat diselesaikan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.	105.9%
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% Sebanyak 45 tuntutan insurans liabiliti awam yang lengkap diproses dalam tempoh 14 hari dari terima dokumen lengkap bagi bulan Jan-Jun 2022.	125%
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%	86.9% Tender = 33 Tajuk Sebut Harga = 113 Tajuk Jumlah Tender + Sebut Harga = 146 Capai = 127 Tidak Capai = 19	96.6%
UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun	1 Tahun	90%	100%	111.1%
UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 13 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun	1 Tahun	100%	15.4% 2 laporan audit telah dikeluarkan dari Jan – Jun 2022	15.4%

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%	100%	105.3%
	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%	105.3%
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksekusi penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	1 Tahun	100%	50% 1 Eksekusi penilaian telah dilaksanakan dlm tempoh Jan-Jun 2022 yang dikuatkuasakan bermula 1 Julai 2022.	50%
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% 3123 permohonan permit dan lesen dalam tempoh 1 hari dari bulan Jan-Jun 2022.	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%	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%	0% Tiada gubalan baru dan pindaan UUK sedia ada dari bulan Jan-Jun 2022	0%
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% 1033 meluluskan permohonan bagi pelan bangunan dari bulan Jan – Jun 2022	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%	79.3% Sebanyak 584/751 pelan pembangunan diproses dalam tempoh yang ditetapkan.	79.3%

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% 59 permohonan kebenaran merancang telah diproses dalam tempoh yang ditetapkan.	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% Sebanyak 32 Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran diproses dalam tempoh yang ditetapkan	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%	23.5% Melaksanakan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam mengikut jadual yang ditetapkan	29.4%
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% 17 permohonan kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh yang ditetapkan	100%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan 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% 886 pemeriksaan dan penggredan premis makanan dilakukan dilaksanakan dari bulan Jan-Jun 2022	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan. 		100% (PREMIS)	100% 721 Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisment Makanan dari bulan Jan-Jun 2022	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Persampelan makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual persampelan. 		100% (SAMPEL)	100% 131 Persampelan makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual persampelan.	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Kawalan dan Kawalan dan pencegahan demam denggi 100% dengan memenuhi jadual tindakan 		100% (KES)	100% 2092 Kawalan dan Kawalan dan pencegahan demam denggi	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%	89.8% Kontraktor memenuhi jadual bagi memastikan sisa pepejal diuruskan dengan teratur.	99.8%
UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.	21 Hari	100%	100% 2 sijil penubuhan JMB dalam tempoh yang ditetapkan	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% 406 surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh yang ditetapkan dikeluarkan.	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% 406 surat kelulusan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh yang ditetapkan dikeluarkan.	100%