

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA BAGI TAHUN 2021

JABATAN/UNIT	PIAGAM PELANGGAN	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	SASARAN PENCAPAIAN PERSEPSI	PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA 2021		PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA 2021		PECAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN 2021
				JANUARI – MEI 2021		JUN - DISEMBER 2021		
				PENCAPAIAN PERSEPSI SEBENAR	PENCAPAIAN PIAGAM	PENCAPAIAN PERSEPSI SEBENAR	PENCAPAIAN PIAGAM	
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.	14 Hari	90%	96.8%	107.55% <i>Aduan diterima sebanyak 6338 dari bulan Jan – Mei 2021. 6131 maklum balas aduan pelanggan dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari aduan diterima. 207 aduan diselesaikan lebih tempoh disebabkan penularan pandemik covid – 19 semakin tinggi.</i>	88%	97.7% <i>Aduan diterima sebanyak 7595 dari bulan Jun – Dis 2021. 6690 maklum balas aduan pelanggan dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari aduan diterima. 905 aduan diselesaikan lebih tempoh disebabkan penularan pandemik covid – 19 semakin tinggi.</i>	102.2%
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%	90%	112.5%	100%	125%	119%
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN (BAHAGIAN BEKALAN DAN PEROLEHAN)	Memastikan pelantikan kontraktor/pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hingga perantikan) 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%	89.1%	96.7% <i>133 Tajuk Tender dan Sebutharga yang dilantik bagi bulan Jan – Jun 2021 Tender = 46 Tajuk Kurang dari 45 hari (45 Tajuk) = 97.8% Melebihi dari 45 hari (1 Tajuk) = 2.2% Sebutharga = 87 Tajuk Kurang dari 30 hari (70 Tajuk) = 80.46% Melebihi 30 hari (17 Tajuk) = 19.54%</i>	75%	83.3%	77.94%
UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun	1 Tahun	90%	90%	100%	90%	100%	111.1%
UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 13 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun	1 Tahun	100%	61%	61% <i>61% tercapai setakat bulan Jun 2021. Setakat 22/7/2021, 3 tajuk pengauditan sedang dalam proses pelaksanaan.</i>	54%	54%	115%

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%	105.26%	100%	105.26%	105.26%
			95%	98%	103.15%	98.57%	103.75%	103.45%
	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%	105.26%	100%	105.26%	105.26%
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%	50% <i>1 eksekusi penilaian telah dilaksanakan dlm tempoh Jan-Jun 2021</i>	50%	50% <i>1 eksekusi penilaian telah dilaksanakan dlm tempoh Jul -Dis 2021 yang dikuatkuasakan 1 Jan 2022</i>	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%	100% <i>Sebanyak 2061 permohonan permit dan lesen diluluskan dalam tempoh Jan-Mei 2021</i>	100%	100% <i>Sebanyak 4072 permohonan permit dan lesen diluluskan dalam tempoh Jun-Dis 2021</i>	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%	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%	33.3%	33.3% <i>Satu (1) Undang-Undang Kecil telah dipinda dan diwartakan dalam tempoh Jan – Jun 2021</i>	66.7%	66.7% <i>Dua (2) Undang-Undang Kecil telah dipinda dan diwartakan dalam tempoh Jun – Dis 2021</i>	100%
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%	100% <i>Sebanyak 668 Permohonan Pelan Bangunan diluluskan dalam tempoh (Jan – Mei 2021)</i>	100%	100% <i>Sebanyak 1026 Permohonan Pelan Bangunan diluluskan dalam tempoh (Jun – Dis 2021)</i>	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	57 Hari / 108 Hari	100%	100%	100% <i>Sebanyak 629 pelan pembangunan yang berjaya diproses dari bulan Jan – Jun 2021.</i>	62.6% Jumlah permohonan Jun-Disember (setakat 21/12/2021) ialah 551 Sebanyak 345 pelan	62.6%	82.5%

	mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.					pembangunan yang berjaya diproses dari Jun – Dis 2021		
JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	Memastikan proses dan keputusan permohonan Kebenaran Merancang diberikan dalam tempoh tidak melebihi 57 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	57 Hari	100%	100%	100% 47 Permohonan Kebenaran Merancang yang telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan dengan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip Jabatan	98%	98%	99%
	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%	100% 25 Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran telah diselesaikan dalam tempoh Jan -Jun 2021	100%	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%	50%	62.5% Sebanyak 62.5% perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam dapat dilaksanakan mengikut jadual yang ditetapkan bagi bulan Jan – Jun 2021.	90%	112.5%	87.5%
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%	77.6%	77.6% Sebanyak 77.6% Permohonan Kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 57 hari telah diluluskan bagi bulan Jan – Jun 2021.	100%	100%	88.8%
JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	<p>Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan. • Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establishment 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%	100%	100% 81 kali Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.	7.48%	7.48%	53.74%
			100%	100%	311 kali Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establishment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.	100%	100%	100%
			100%	0%	0% Masih tidak menerima jadual persampelan daripada KKM	0%	0%	0%
			100%	100%	100% 447 kali Kawalan dan pencegahan demam denggi 100% dengan memenuhi jadual tindakan	100%	100%	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%	86%	95.5% Sebanyak 86% pemantauan kontraktor memenuhi jadual bagi pengurusan sisa pepejal dalam tempoh Jan – Mei 2021	87.5%	97.2%	96.35%

UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.	21 Hari	100%	0%	0% <i>Tiada pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh Jan – Jun 2021</i>	100%	100%	100% Terdapat 2 pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh Jul – Dis 2021
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%	100% <i>173 surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan telah dikeluarkan bagi bulan Jan -Jun 2021</i>	100%	100%	100% <i>273 surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan telah dikeluarkan bagi bulan Jul –Dis 2021</i>
	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% <i>210 surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium daripada pelanggan telah dikeluarkan bagi bulan Jan – Jun 2021</i>	100%	100%	100% <i>115 surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium daripada pelanggan telah dikeluarkan bagi bulan Jul – Dis 2021</i>
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021								94.12%