

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA BAGI JANUARI – DISEMBER 2025																				
BIL	JABATAN/UNIT	PIAGAM PELANGGAN	JAN		FEB		MAR		APR		MAY		JUN		JUL		AUG		PECAHAN PENCAPAIAN	PENCAPAIAN KESELURUHAN
			KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS	KUANTITI	PERATUS		
1	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima	1942/1942	100%	1,934/1,934	100%	1,875/1,875	100%	2,374/2,374	100%	2,160/2,160	100%	1,679/1,679	100%	2,347/2,347	100%	2,079/2,079	100%	100.00%	91.88%
		Memastikan tindakan penyelesaian aduan biasa (bukan teknikal) diselesaikan dalam tempoh 14 hari. (asasran 75%)	734/948	77.43%	559/678	82.45%	418/548	76.28%	610/745	81.88%	617/712	84%	525/595	88%	810/892	90%	765/869	90%	83.76%	
2	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN (BAHAGIAN BEKALAN DAN PEROLEHAN)	Memastikan pelantikan kontraktor / pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hingga penantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan.	3/3	100%	7/8	88%	7/4	100%	4/5	80%	33/33	100%	44/44	100%	35/35	100%	33/33	100%	95.94%	95.96%
		Tender Kurang dari 120 hari Melebihi dari 120 hari Sebut harga Kurang dari 90 hari Melebihi dari 90 hari	14/15	93%	20/14	100%	19/21	86%	16/18	89%	7/7	100%	7/7	100%	3/3	100%	7/7	100%	95.99%	
3	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun	31/31	100%	28/28	100%	31/31	100%	30/30	100%	31/31	100%	30/30	100%	31/31	100%	31/31	100%	100.00%	100.00%
4	UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 18 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun	0	0%	4 Laporan	22.22%	2 Laporan	33.33%	2 Laporan	44.44%	Tiada	0%	2	55.56%	1	61.11%	4	83.33%	100.00%	100.00%
5	JABATAN PERBENDAHARAAN	Mengurus kutipan semua hasil Majlis dan mengemaskini akaun bil bayaran dalam tempoh: i. Perkhidmatan Kaunter, Kiosk & Epay – 24 jam	49059/49059	100%	73282/73282	100%	20830/20830	100%	13015/13015	100%	14887/14887	100%	8365/8365	100%	7251/7251	100%	9866/9866	100%	100.00%	100.00%
		ii. Kutipan Online – 4 hari waktu bekerja	17256/17256	100%	43072/43072	100%	15279/15279	100%	7061/7061	100%	6032/6032	100%	6855/6855	100%	15218/15218	100%	18904/18904	100%	100.00%	
		Memastikan pembayaran kepada pembekal/penerima dalam tempoh 4 hari bekerja dengan syarat dokumen bayaran yang diterima daripada jabatan adalah lengkap	2368/2368	100%	1468/1468	100%	2515/2515	100%	1810/1810	100%	2120/2120	100%	2342/2342	100%	2917/2917	100%	1864/1864	100%	100.00%	
6	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksekusi penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	1/2	15%	1/2	20%	1/2	30%	1/2	35%	1/2	45%	1/2	50%	2/2	55%	2/2	60%	100%	100.00%
7	JABATAN PELESENAN	Memastikan permohonan lesen diproses dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan diterima	532/532	100%	422/422	100%	515/515	100%	557/557	100%	598/598	100%	588/588	100%	594/594	100%	473	100%	100%	100.00%
8	JABATAN PENGUATKUASAAN	Melaksanakan tindakan penguatkuasaan berdasarkan kepada bidang tugas jabatan mengikut tempoh yang ditetapkan di dalam MSISO9001:2015 seperti ketetapan berikut :- i) Aduan yang diterima direkod serta diambil tindakan atau siasatan awaln dalam tempoh 48 ii) Proses melengkapkan laporan penguatkuasaan di dalam Sistem Penguatkuasaan Petaling Jaya (SPPJ) bagi setiap rondonan penguatkuasaan yang dijalankan berdasarkan jadual buasan atau anban setiap hari	440/440	100%	423/423	100%	351/351	100%	439/439	100%	455/455	100%	333/333	100%	539/539	100%	494/494	100%	100.00%	100.00%
		Meluluskan Permohonan diin tempoh 37 hari bagi pelan bangunan manakala 68 hari bagi permit sementara dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap mengikut undang-undang dan dasar yg ditetapkan.	380/380 LAPORAN	100%	361/361 LAPORAN	100%	361/361 LAPORAN	100%	399/399 LAPORAN	100%	380/380 LAPORAN	100%	380/380 LAPORAN	100%	380/380 LAPORAN	100%	399/399 LAPORAN	100%	100.00%	
9	JABATAN KAWALAN BANGUNAN	Meluluskan Permohonan diin tempoh 37 hari bagi pelan bangunan manakala 68 hari bagi permit sementara dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap mengikut undang-undang dan dasar yg ditetapkan.	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 37 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 43"	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 37 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 60	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 119 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 237	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 58 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 93	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 132 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 297	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 125 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 179	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 131 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 151	100%	1) Jumlah permohonan kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 37 hari = 159 2) Jumlah kelulusan permit sementara dalam tempoh 68 hari = 94	100%	100.00%	100.00%
10	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	Memproses Pelan Pembangunan dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perhal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perhal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	22/22	100%	33/33	100%	24/27	89%	26/30	87%	66%	34/42	81%	40/40	100%	4/4	100%	90.36%	90.36%	
11	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 57 hari minimum(tidak melibatkan perhal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perhal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	7/7	100%	10/10	100%	8/8	100%	12/12	100%	16/16	100%	14/14	100%	8/10	80%	18/18	100%	98%	98.75%
		Memastikan proses dan keputusan Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan klan luaran diberikan dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	2/2	100%	7/7	100%	16/16	100%	8/8	100%	9/9	100%	4/4	100%	8/8	100%	10/10	100%	100.00%	

12	JABATAN KEJURUTERAAN	Memproses dan mengeluarkan kelulusan permit berikalan permohonan utiliti dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan setelah dokumen yang dikemukakan lengkap.	26/30	86.66%	59/62	95.16%	35/38	92.10%	55/58	94.82%	33/37	89.18%	21/25	84%	70/70	100.00%	49/49	100%	92.74%	86.50%
		Memproses yang menyelenggara aduan yang melibatkan Jabatan Kejuruteraan mengikut tempoh yang telah ditetapkan berdasarkan kategori aduan seperti berikut :- - Kategori Biasa : 1 hari hingga 15 hari - Kategori Kompleks : 16 hari hingga selesai	99/124	79.84%	92/129	71.32%	47/77	61.04%	145/170	85.29%	138/165	83.64%	72/104	69.23%	68/134	50.75%	50/152	32.89%	66.75%	
		Memastikan aduan lampu jalan dan lampu layar diproses dalam tempoh 24 jam dari tarikh penerimaan di jabatan	120/120	100%	142/142	100%	170/170	100%	241/241	100%	197/197	100%	157/157	100%	193/193	100%	154/154	100%	100.00%	
13	JABATAN LANDSKAP	Menyelesaikan aduan pokok tumbang selewat-lewatnya 1 hari selepas menerima aduan.	13/13	100%	9/9	100%	11/11	100%	80/80	100%	24/24	100%	9/9	100%	3/3	100%	14/14	100%	100.00%	100.00%
14	JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	Memastikan kebersihan dan kesihatan aduan yang selesai penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan: - Melaksanakan pemeriksaan dan pengedaran setiap premis makanan sekurang-kurangnya sekali - - - - -	166/166	100%	187/187	100%	188/188	100%	168/168	100%	209/209	100%	174/174	100%	184/184	100%	171/171	100%	100.00%	100.00%
		- Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establishment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi permohonan diterima.	171/171	100%	177/177	100%	58/58	100%	81/81	100%	211/211	100%	114/114	100%	205/205	100%	220/220	100%	100.00%	
		- Mengambil tindakan kawalan dan pencegahan ke atas kes penyakit demam denggi yang ditetapkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah dalam tempoh 48 jam.	315/315	100%	257/257	100%	195/195	100%	200/200	100%	174/174	100%	205/205	100%	173/173	100%	117/117	100%	100.00%	
15	JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	Memastikan sisa pepejal dikutip dengan kekerapan seperti berikut: Perumahan Bertanah – 3 kali seminggu	81154/81154	100%	81154/81154	100%	81154/81154	100%	81154/81154	100%	81154/81154	100%	81154/81154	100%	81154/81154	100%	81154/81154	100%	100.00%	100.00%
		Perumahan Bertingkap – Setiap hari	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	132,284/132,284	100%	100.00%	
		Botolisi – 6 hari seminggu	2016/2016	100%	2016/2016	100%	2016/2016	100%	2016/2016	100%	2016/2016	100%	2016/2016	100%	2016/2016	100%	2016/2016	100%	100.00%	
		Komersil Pusat Bandar/Gesa/Pasar – Setiap hari	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	16,635/16,635	100%	100.00%	
16	UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran siji penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemuja.	1/1	100%	0/0	100%	1/1	100%	0/0	100%	0/0	100%	2/2	100%	1/1	100%	0/0	100%	100.00%	100.00%
17	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN	Mengeluarkan surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balaya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.	42/42	100%	34/34	100%	32/32	100%	28/28	100%	32/32	100%	27/27	100%	28	100%	40	100%	100.00%	100.00%
		Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balaya/stadium daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.	42/42	100%	34/34	100%	32/32	100%	28/28	100%	32/32	100%	27/27	100%	49	100%	39	100%	100.00%	
18	UNIT INTEGRITI	Memastikan semua aduan integriti direkodkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1/1	100%	3/3	100%	6/6	100%	2/2	100%	3/3	100%	3/3	100%	1/1	100%	2/2	100%	100.00%	100.00%
19	UNIT PERUNDANGAN	Memastikan kes sivil (penerimaan saman) yang diterima dimasukkan kehadiran mahkamah dalam tempoh 14 hari yang ditetapkan oleh Mahkamah.	1/1	100%	-	100%	-	100%	2/2	100%	-	100%	2/2	100%	1/1	100%	1/1	100%	100.00%	100.00%
20	UNIT KESELAMATAN KESIHATAN PEKERJAAN ALAM SEKITAR (OSHE)	Memastikan semua premis yang diperiksa melibatkan pencemaran alam sekitar ditangan mengikut perundangan sedia ada seperti kumpulan serta serta atau tindakan	18/18	100%	31/31	100%	28/28	100%	25/26	96%	20/20	100%	17/17	100%	21/22	95.50%	16/16	100%	98.94%	99.47%
		Mengalarkan siasatan dan tindakan bagi keselamatan dan kesihatan pekerjaan projek selain Majlis dalam tempoh 48 jam.	6/6	100%	8/8	100%	7/7	100%	13/13	100%	15/15	100%	16/16	100%	16/17	100%	15/15	100%	100.00%	
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BAGI TAHUN 2025 (%)																				98.15%