

## 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		PENCAPAIAN 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 perlantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan.  <b>Tender</b> Kurang dari 45 hari Melebihi dari 45 hari  <b>Sebutharga</b> 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%

<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>	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	<b>24 Jam / 4 Hari</b>	95%	100%	<b>105.26%</b>	<b>100%</b>	<b>105.26%</b>	<b>105.26%</b>
			95%	98%	<b>103.15%</b>	<b>98.57%</b>	<b>103.75%</b>	<b>103.45%</b>
	Memastikan pembayaran kepada pembekal/penerima dalam tempoh 3 hari (bayaran biasa) dan 4 hari (bayaran kontrak) dengan syarat dokumen yang diterima lengkap.	<b>4 Hari</b>	95%	100%	<b>105.26%</b>	<b>100%</b>	<b>105.26%</b>	<b>105.26%</b>
<b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>	Memastikan eksekusi penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	<b>1 Tahun</b>	100%	50%	<b>50%</b> <i>1 eksekusi penilaian telah dilaksanakan dlm tempoh Jan-Jun 2021</i>	<b>50%</b>	<b>50%</b> <i>1 eksekusi penilaian telah dilaksanakan dlm tempoh Jul -Dis 2021 yang dikuatkuasakan 1 Jan 2022</i>	<b>100%</b>
<b>JABATAN PELESENAN</b>	Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	<b>24 Jam</b>	100%	100%	<b>100%</b> <i>Sebanyak 2061 permohonan permit dan lesen diluluskan dalam tempoh Jan-Mei 2021</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b> <i>Sebanyak 4072 permohonan permit dan lesen diluluskan dalam tempoh Jun-Dis 2021</i>	<b>100%</b>
<b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>	Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa dengan menjalankan tindakan penguatkuasaan berdasarkan jadual, dengan pencapaian 90 peratus memenuhi jadual.	<b>1 Tahun</b>	<b>100%</b>	100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>UNIT PERUNDANGAN</b>	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	<b>1 Tahun</b>	100%	33.3%	<b>33.3%</b> <i>Satu (1) Undang-Undang Kecil telah dipinda dan diwartakan dalam tempoh Jan – Jun 2021</i>	<b>66.7%</b>	<b>66.7%</b> <i>Dua (2) Undang-Undang Kecil telah dipinda dan diwartakan dalam tempoh Jun – Dis 2021</i>	<b>100%</b>
<b>JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b>	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	<b>37 Hari / 68 Hari</b>	100%	100%	<b>100%</b> <i>Sebanyak 668 Permohonan Pelan Bangunan diluluskan dalam tempoh (Jan – Mei 2021)</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b> <i>Sebanyak 1026 Permohonan Pelan Bangunan diluluskan dalam tempoh (Jun – Dis 2021)</i>	<b>100%</b>
<b>UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)</b>	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	<b>57 Hari / 108 Hari</b>	100%	100%	<b>100%</b> <i>Sebanyak 629 pelan pembangunan yang berjaya diproses dari bulan Jan – Jun 2021.</i>	<b>62.6%</b>	<b>62.6%</b> <i>Jumlah permohonan Jun-Disember (setakat 21/12/2021) ialah 551 Sebanyak 345 pelan</i>	<b>82.5%</b>

	mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.					pembangunan yang berjaya diproses dari Jun – Dis 2021		
<b>JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN</b>	Memastikan proses dan keputusan permohonan Kebenaran Merancang diberikan dalam tempoh tidak melebihi 57 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	<b>57 Hari</b>	100%	100%	100% <i>47 Permohonan Kebenaran Merancang yang telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan dengan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip Jabatan</i>	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.	<b>90 Hari</b>	100%	100%	100% <i>25 Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran telah diselesaikan dalam tempoh Jan -Jun 2021</i>	100%	100%	100%
<b>JABATAN KEJURUTERAAN</b>	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam mengikut jadual yang ditetapkan dengan pencapaian sekurang-kurangnya 80 peratus memenuhi jadual.	<b>1 Tahun</b>	80%	50%	62.5% <i>Sebanyak 62.5% perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam dapat dilaksanakan mengikut jadual yang ditetapkan bagi bulan Jan – Jun 2021.</i>	90%	112.5%	87.5%
<b>JABATAN LANDSKAP</b>	Meluluskan permohonan kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 57 hari bekerja dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	<b>57 Hari Bekerja</b>	100%	77.6%	77.6% <i>Sebanyak 77.6% Permohonan Kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 57 hari telah diluluskan bagi bulan Jan – Jun 2021.</i>	100%	100%	88.8%
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN</b>	<p>Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta kesejahteraan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.</li> <li>• Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.</li> <li>• Persampelan makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual persampelan.</li> <li>• Kawalan dan pencegahan demam denggi 100% dengan memenuhi jadual tindakan</li> </ul>	<b>1 Tahun</b>	100%	100%	100% <i>81 kali Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.</i>	7.48%	7.48%	53.74%
			100%	100%	311 kali Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.	100%	100%	100%
			100%	0%	0% <i>Masih tidak menerima jadual persampelan daripada KKM</i>	0%	0%	0%
			100%	100%	100% <i>447 kali Kawalan dan pencegahan demam denggi 100% dengan memenuhi jadual tindakan</i>	100%	100%	100%
<b>JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM</b>	Memastikan sisa pepejal diuruskan dengan teratur dan mengikut jadual dengan pencapaian sekurang-kurangnya 90 peratus pemantauan kontraktor memenuhi jadual	<b>1 Tahun</b>	90%	86%	95.5% <i>Sebanyak 86% pemantauan kontraktor memenuhi jadual bagi pengurusan sisa pepejal dalam tempoh Jan – Mei 2021</i>	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>
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021</b>								<b>93.48%</b>