

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA BAGI JANUARI – DISEMBER 2024

BIL	JABATAN/UNIT	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	NOV	DIS	PENCAPAIAN
1	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Memastikan tindakan penyelesaian aduan biasa (bukan teknikal) diselesaikan dalam tempoh 14 hari.	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	71%	80%	81%	79%	89%	99%
2	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN (BAHAGIAN BEKALAN DAN PEROLEHAN)	Memastikan pelantikan kontraktor / pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hingga peralihan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan.	100%	80%	67%	89%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	75%	0%	100%	81%
		Tender Kurang dari 45 hari Melebihi dari 45 hari Sebutharga Kurang dari 30 hari Melebihi dari 30 hari	100%	100%	79%	47%	62%	62%	95%	88%	75%	67%	73%	68%	55%	73.6%
3	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	100%
4	UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 18 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun	100%	Proses pengauditan dan tempoh penyediaan laporan	2	Proses pengauditan dan tempoh penyediaan laporan	1	2	5	4	5	3	2	4	2	100%
5	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Memastikan pembayaran kepada pembekal/penerima dalam tempoh 4 hari bekerja dengan syarat dokumen bayaran yang diterima daripada Jabatan adalah lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksekusi penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	100%	15%	20%	30%	35%	45%	50%	55%	60%	75%	85%	95%	100%	100%

		Memproses yang menyelenggara aduan yang melibatkan Jabatan Kejuruteraan mengikut tempoh yang telah ditetapkan berdasarkan kategori aduan seperti berikut :- <ul style="list-style-type: none"> Kategori Biasa : 1 hari hingga 15 hari Kategori Kompleks : 16 hari hingga selesai 	100%	100%	100%	100%	84.6%	75%	91.4%	100%	100%	100%	93.3%	88.7%	52.4%	88.2%	
		Memastikan aduan lampu jalan dan lampu isyarat diproses dalam tempoh 24 jam dari tarikh penerimaan di jabatan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
13	JABATAN LANDSKAP	Menyelesaikan aduan pokok tumbang selewat-lewatnya 1 hari selepas menerima aduan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
14	JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan: <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan pemeriksaan dan penggredan setiap premis makanan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun. 	100%	74.6%	100%	63%	32%	49.3%	89.3%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	84.01%	
		<ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi permohonan diterima. 	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		<ul style="list-style-type: none"> Persampelan makanan dengan sasaran 270 sampel setahun. 	100%	19	9	2	0	31	24	48	37	35	24	19	22	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> Mengambil tindakan kawalan dan pencegahan ke atas kes penyakit demam denggi yang ditetapkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah dalam tempoh 48 jam. 	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	Memastikan sisa pepejal dikutip dengan kekerapan seperti berikut: Perumahan Bertanah – 3 kali seminggu Perumahan Bertingkat – Setiap hari Institusi – 6 hari seminggu Komersil/ Pusat Bandar/Gerai/Pasar – Setiap hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
16	UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.	100%	1	2	-	-	-	1	1	-	1	3	-	-	100%	

17	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.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	UNIT INTEGRITI	Memastikan semua aduan integriti direkodkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19	UNIT PERUNDANGAN	Memastikan kes sivil (penerimaan saman) yang diterima dimasukkan kehadiran mahkamah dalam tempoh 14 hari yang ditetapkan oleh Mahkamah.	100%	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	1	4	100%
20	UNIT KESELAMATAN KESIHATAN PEKERJAAN ALAM SEKITAR (OSHE)	Memastikan semua premis yang diperiksa melibatkan pencemaran alam sekitar ditangan mengikut perundangan sedia ada seperti kompaun serta merta atau tindakan notis 14 hari. Menjalankan siasatan dan tindakan bagi keselamatan dan kesihatan pekerjaan projek seliaan Majlis dalam tempoh 48 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BAGI TAHUN 2024 (%)																97.59%