



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Perancangan Bandar	Memastikan permohonan kebenaran merancang diproses secara cekap, teratur, mematuhi semua peraturan dalam tempoh 90 haribagi permohonan lengkap sehingga Kebenaran merancang diberikan.	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelarasan dengan jabatan teknikal yang mengulas. • Mengadakan pra rundingan • Meningkatkan kemahiran melalui kursus, latihan , tech in dalam lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan jabatan • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan 	Statistik bulanan (laporan bulanan)
	Memastikan permohonan kawalan pembangunan Pelan Alam diproses mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh MPSepang dan keputusan / kelulusan diberi dalam tempoh 60 hari.	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelarasan dengan jabatan teknikal yang mengulas. • Mengadakan pra rundingan • Meningkatkan kemahiran melalui kursus, latihan , tech in dalam lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan jabatan • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan 	Statistik bulanan (laporan bulanan)



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Kejuruteraan	Memproses Permohonan Kerja Tanah Dan Infrastruktur Yang Lengkap Mengikut Spesifikasi Dan Undang-Undang Berkaitan Dalam Tempoh Masa Yang Ditetapkan	ISO 9001 : 2015 OSC online 3.0	Akta Kerajaan Tempatan (Akta 171) Akta Jalan Parit Dan Bangunan (AKTA 133) Undang-Undang Kecil Kerja Tanah (MPSepang) 2007 Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam (Selangor)1986 Undang-undang Kecil Kerja Di Jalan(MDSPG) 1996 Akta Jurutera Akta Bekalan Elektrik 1990 Peraturan-Peraturan Elektrik 1994	Semua permohonan diproses dan diluluskan dalam tempoh 30 hari



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Landskap	Memproses pelan landskap yang lengkap mengikut spesifikasi dan peraturan dalam tempoh yang ditetapkan	- Melakukan pra rundingan bersama pihak perunding terlebih dahulu sebelum permohonan di buat di Unit OSC	ISO 9001:2015	Semua permohonan diproses dan diputuskan dalam tempoh 30 hari bekerja



**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Bangunan	Memproses Permohonan Pelan Bangunan Yang Lengkap Mengikut Spesifikasi Dan Undang-Undang Berkaitan Dan Diputuskan Dalam Mesyuarat J/K Osc Mengikut Tempoh Masa 30 Hari Bekerja.	Pra Rundingan Dengan Psp Menyelaras Dengan Agensi Luar (Bomba)	-Ubbl -Akta 133 -Garis panduan	Statistik Bulanan
	Memproses Permohonan Rumah Sesebuah Bagi Permohonan Yang Lengkap Dalam Jangka Masa 24 Jam	Pra Rundingan Dengan PSP	-UBBL -Akta 133 -Garis panduan	Statistik Bulanan
	Memproses Permohonan Permit Sementara Lengkap Mengikut Spesifikasi Dan Undang-Undang Berkaitan Dan Diputuskan Dalam Mesyuarat J/K Osc Mengikut Tempoh Masa 30 Hari Bekerja.	Pra Rundingan Dengan PSP Menyelaras Dengan Agensi Luar	-Ubbl -Akta 133 -Garis panduan	Statistik Bulanan



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Pusat Setempat (OSC)	Memastikan semua permohonan cadangan pemajuan diproses dan diberikan keputusan keseluruhan mengikut jenis permohonan dan berdasarkan kepada piagam Garis Panduan Pusat Setempat Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT)	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelarasan antara jabatan mengulas dan jabatan berperaku. • Meningkatkan kefahaman online bagi PSP, jabatan mengulas dan jabatan berperaku. • Kolaborasi jabatan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Latihan • Sistem Online 	Laporan Piagam Pelanggan
		Perakuan siap dan pematuhan yang lengkap dibawa ke Mesyuarat OSC dalam tempoh masa 14 hari.	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahbaikan sistem capaian /fail pelan cadangan pemajuan. 	05 Oktober 2015

**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
<p>Penilaian dan Pengurusan Harta</p>	<p>Memastikan semua pegangan dikenakan cukai taksiran dan cmk dalam tempoh yang ditetapkan</p> <p>Nilai tahunan untuk semua pegangan berkadar diputuskan dalam tempoh 7 bulan terimaan maklumat kelulusan sijil layak menduduki atau CCC</p>		<p>Akta 171</p> <p>Kewangan</p> <p>Sistem Penilaian</p>	<p>Statistik Bulanan</p> <p>Analisa Data</p>
	<p>Memastikan harta mpsepang diuruskan secara optima.</p> <p>Memastikan kutipan sewa semasa tahunan mencapai 85% peratus.</p>	<p>Lawat periksa</p> <p>Laporan sewa bulanan</p>	<p>Perjanjian sewa</p> <p>Kewangan</p> <p>Sistem sewaan</p>	<p>Statistik bulanan analisa data</p>



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Perbendaharaan	90% kutipan semasa	-kempen cukai -operasi kutipan	-lori hasil -bil notis -plug n pay	Statistik bulanan
	70% kutipan tunggakan	-operasi waran dan sitaan	-lori hasil -bil notis -plug n pay	Statistik bulanan

**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Pelesenan	Memproses kelulusan dan pengeluaran lesen Tred Perniagaan dan Perindustrian, Iklan dan Hiburan dilaksanakan dengan cekap dan teratur serta mematuhi undang-undang yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	<ul style="list-style-type: none"> -Menyediakan senarai semak -Menaiktaraf sistem pelesenan sedia ada -Memastikan pemeriksaan ke tapak dilaksanakan dalam tempoh yang ideal -Mewujudkan garis panduan berkenaan perincian perkara yang perlu diambil perhatian semasa lawatan tapak 	<ul style="list-style-type: none"> -Enakmen Hiburan dan Tempat Hiburan -UUK Tred -UUK Iklan -Ulasan Jabatan Teknikal -Kewangan -Kakitangan jabatan 	<ul style="list-style-type: none"> -Analisa data -Jejakan audit melalui sistem -Buku daftar permohonan -Piagam Pelanggan -Garis panduan lawatan tapak.
	Memproses lesen Tred Perniagaan dan Iklan tidak berisiko dilaksanakan dengan cekap dan teratur serta mematuhi undang-undang yang berkaitan dalam tempoh 24 jam.	<ul style="list-style-type: none"> -Menyediakan senarai semak -Menaiktaraf sistem pelesenan sedia ada -Surat kelulusan dikeluarkan bersekali dengan lesen perniagaan -Membuat pengesahan sebelum menentukan jenis aktiviti perniagaan yang dimohon 	<ul style="list-style-type: none"> -UUK Tred -UUK Iklan -Ulasan Jabatan Teknikal -Kewangan -Kakitangan jabatan 	<ul style="list-style-type: none"> -Analisa data -Buku daftar permohonan -Piagam Pelanggan



**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Khidmat Pengurusan	<p>100% pesanan dapat diselesaikan / diuruskan dan 90% pembekal mendapat gred A (untuk bekalan sahaja)</p> <p>Memastikan sebut harga dan tender dari jabatan diproses dalam tempoh 45 hari dari tarikh penerimaan dokumen surat/tender.</p>	<p>1. Menyediakan Perancangan Pembelian Bekalan. 2. Mengemaskini daftar pembekal.</p> <p>1. Memastikan penerimaan dokumen dari jawatankuasa pembuka sebutharga / tender dalam tempoh 2 minggu. 2. Memastikan laporan analisa disediakan dalam tempoh 2 minggu.</p>	<p>1. Bajet Semasa yang telah diluluskan. 2. Laporan Penilaian Prestasi Pembekal</p> <p>1. Jadual buka sebutharga / tender 2. Sistem "cut-off"</p>	<p>Bajet semasa / Semakan bajet</p> <p>Laporan Prestasi Pembekal setiap 6 bulan sekali.</p> <p>Analisa data bulanan</p>
	<p>Semua kumpulan Pengurusan & Profesional & Kumpulan Sokongan I menghadiri latihan 7 hari setahun</p> <p>Kumpulan Sokongan II – 80% menghadiri latihan 7 hari setahun</p>	Mesyuarat POL / Perancangan SKT Tahunan	TNA dan CNA Pelan Operasi Latihan	Laporan Bulanan
	Semua kenderaan Majlis perlu diperiksa sebulan sekali.	Jadual Perancangan Tahunan	Senarai Kenderaan	Laporan Pemeriksaan Setiap Bulan

**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Teknologi Maklumat	100% aplikasi komputer di selenggara mengikut jadual, aduan dan keperluan.	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan jadual penyelenggaraan • Mengambil tindakan atas aduan dan keperluan yang diterima • Mengemaskini laporan 	<ul style="list-style-type: none"> • PTM • PPTM • JT (K) • Pembekal • Kod Sumber • Pangkalan Data • Aplikasi Komputer • Komputer • Komputer Pelayan • Pencetak 	<ul style="list-style-type: none"> • Statistik Bulanan

**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Komunikasi Korporat	100% Maklum Balas Status Aduan Akan Dikemukakan Kepada Pelanggan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Aduan Diterima.	<ul style="list-style-type: none"> -Memberi Maklumbalas Aduan Diterima -Memanjangkan Aduan Kepada Jabatan/ Bahagian/ Unit Yang Terlibat -Jabatan/ Bahagian/ Unit Akan Memberi Maklumbalas Status Tindakan Aduan -Notis Peringatan Akan Dikeluarkan Kepada Jabatan/ Bahagian/ Unit Sekiranya Aduan Masih Tiada Tindakan. -Notis Pemantauan Akan Dikeluarkan Kepada Jabatan/ Bahagian/ Unit Supaya Aduan Yang Diterima Diberi Maklumbalas Yang Sewajarnya. -Mesyuarat Pengurusan Aduan Diadakan Seminggu Sekali Bagi Mengetahui Status Aduan Yang Terkini -Bengkel/ Lab Pemerkasaan Aduan Diadakan Bagi Memberikan Pengetahuan Tambahan Kepada Penyelaras Aduan Setiap Jabatan/ Bahagian/ Unit. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistem E-Aduan -Borang Daftar Aduan -Borang Aduan -Minit Mesyuarat Pengurusan Aduan 	Statistik Bulanan



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Penguatkuasa	98% Notis Yang Dikeluarkan Memenuhi Kehendak Perundangan	-Menggunakan Handheld -Kursus Yang Berkaitan -Taklimat Harian	-Pk -Kenderaan	Statistik Bulanan
	85% Notis Amaran Yang Dikeluarkan Perlu Diambil Tindakan Susulan	-Buku Rekod	-Pk	Statistik Bulanan



OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG MS ISO 9001 : 2015

Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Undang-undang	Memfailkan Kes Ke Mahkamah Dalam Tempoh 7 Hari	Kertas Siasatan Difailkan Kepada Mahkamah Setelah Izin Tpr Diperolehi	<ul style="list-style-type: none">- Buku Daftar- Sistem Kompaun- Senarai Semak	Statistik Setiap 3 Bulan (Mac, Jun, Sep, Dis - (Minggu Pertama))

**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Kesihatan	80% dilaksanakan mengikut jadual pemeriksaan premis.	i. Menjalankan pemantauan dan pemeriksaan secara berjadual ii. Operasi premis makanan (Ops. Bersih)	i. Tenaga kerja / pasukan pemeriksa ii. Borang Penilaian dan pemeriksaan prestasi makanan iii. Pelekat penggredan	-Laporan pencapaian pemeriksaan premis makanan bulanan -Laporan pencapaian Sasaran Kerja Tahunan
	Tindakan pembersihan /penyelenggaraan dilaksanakan dalam tempoh 30 hari	i. Sistem E aduan	i. Tenaga kerja ii. Borang Aduan iii. Maklum balas pemilik harta oleh JPPH iv. Buku daftar rekog premis terbiar v. Notis pemberitahuan	-Laporan pencapaian premis terbiar -Laporan pencapaian Sasaran Kerja Tahunan



**OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG
MS ISO 9001 : 2015**

Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Kaedah Penilaian
Jabatan Perkhidmatan Bandar	Mencapai 80% pematuhan spesifikasi kerja	Menjalankan pemantauan dari semasa ke semasa ke atas kerja-kerja yang dilaksanakan oleh pihak kontraktor Menilai prestasi kontraktor setelah kerja-kerja dilaksanakan.	Tenaga kerja Borang Penilaian Prestasi	Markah diberikan berdasarkan kepada lawatan tapak yang dibuat oleh PKA/PPKP