

OBJEKTIF KUALITI MAJLIS PERBANDARAN SEPANG

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungja wab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Perancangan Bandar	Memastikan permohonan kebenaran Merancang diproses secara cekap teratur, mematuhi semua peraturan dalam tempoh 30 hari sehingga peringkat kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Setempat OSC	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelarasan dengan jabatan teknikal yang mengulas. • Mengadakan pra rundingan • Meningkatkan kemahiran melalui kursus, latihan , tech in dan lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan jabatan • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan 	Jabatan Perancangan Bandar	5/10/2015	Statistik bulanan (laporan bulanan)
		Memproses permohonan kelulusan sistem alamat diuruskan dengan cekap teratur mematuhi semua peraturan yang ditetapkan dalam tempoh 14 hari sehingga ke peringkat kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat OSC	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelarasan dengan jabatan teknikal yang mengulas. • Mengadakan pra rundingan • Meningkatkan kemahiran melalui kursus, latihan , tech in dan lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan jabatan • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan 	Jabatan Perancangan Bandar	5/10/2015	Statistik bulanan (laporan bulanan)

Bil	Jabatan/Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
2	Kejuruteraan	Memastikan pelan kerja tanah, jalan dan perparitan serta lampu awam mengikut undang-undang kerja tanah MPSepang 2007 dan memastikan diputuskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 30 hari bekerja.	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	P(KJ), JA, PKJ, PJ(P), PJE	5/10/2015	Semua permohonan diproses dan diputuskan dalam tempoh 30 hari
		Semua kenderaan Majlis perlu diperiksa 3 bulan sekali.	Jadual Perancangan Tahunan	Senarai Kenderaan	PJ(M)	1/12/2015	Laporan Pemeriksaan 3 bulan sekali

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungja wab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
3.	Landskap	Memastikan kerja-kerja memproses permohonan kelulusan pelan landskap yang diterima dari Unit Pusat Setempat (OSC) dilaksanakan dengan cekap, teratur dan mematuhi semua peraturan yang ditetapkan diluluskan di dalam tempoh 30 hari bekerja.	- Melakukan pra rundingan bersama pihak perunding terlebih dahulu sebelum permohonan di buat di Unit OSC	ISO 9001:2015	P(L) / PP(L) / PAL	5/10/2015	Semua permohonan diproses dan diluluskan dalam tempoh 30 hari bekerja
4.	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	-Jab. Kawalan Bangunan	5/10/15	Statistik Bulanan
		Memproses Permohonan Rumah Sesebuah Bagi Permohonan Yang Lengkap Dalam Jangka Masa 24 Jam.	Pra Rundingan Dengan PSP	-UBBL -Akta 133 -Garis panduan	-Jab. Kawalan Bangunan	5/10/15	Statistik Bulanan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungja wab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
		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	-Jab. Kawalan Bangunan	5/10/15	Statistik Bulanan
5.	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 	<ul style="list-style-type: none"> • OSC • Jabatan Teknikal Dalaman • Jabatan Teknikal Luaran 	05 Oktober 2015	Laporan Piagam Pelanggan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
		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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Fail • Ruang Storan 	<ul style="list-style-type: none"> • OSC 	05 Oktober 2015	Laporan Piagam Pelanggan
6.	Penilaian dan Pengurusan Harta	<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>		Akta 171 Kewangan Sistem Penilaian		1.	Statistik Bulanan Analisa Data
		<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>			Statistik bulanan analisa data

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
7	Perbendaharaan	90% kutipan semasa	-kempen cukai -operasi kutipan	-lori hasil -bil notis -plug n pay	-Jabatan Perbendaharaan -Unit Teknologi Maklumat -JKP	Oktober 2015	Statistik bulanan
		70% kutipan tunggakan	-operasi waran dan sitaan	-lori hasil -bil notis -plug n pay	-Jabatan Perbendaharaan -Unit Teknologi Maklumat -JKP - Jabatan Penguatkuasa -Unit Undang- undang	Oktober 2015	Statistik bulanan
		Bayaran dapat diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja di Jabatan Perbendaharaan	- Menyediakan senarai semak - Buku Daftar (Google Drive) - Dokumen perlu dilengkapkan dengan segera	-Dokumen pembayaran -sistem perakaunan	-Jabatan Perbendaharaan -Unit Teknologi Maklumat		Statistik bulanan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungja wab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
8	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.	-Menyediakan senarai semak -Menaik taraf 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	-Enakmen Hiburan dan Tempat Hiburan -UUK Tred -UUK Iklan -Ulasan Jabatan Teknikal -Kewangan -Kakitangan jabatan	-Jabatan Pelesenan -Jabatan Teknikal MPSepang -Agensi luar yang berkaitan	1 Dis 2015	-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.	-Menyediakan senarai semak -Menaiktaraf sistem pelesenan sedia ada -Surat kelulusan dikeluarkan bersekali dengan lesen perniagaan -Membuat pengesahan sebelum menentukan jenis aktiviti perniagaan yang dimohon	-UUK Tred -UUK Iklan -Ulasan Jabatan Teknikal -Kewangan -Kakitangan jabatan	-Jabatan Pelesenan -Jabatan Teknikal MPSepang -Agensi luar yang berkaitan	1 Dis 2015	-Analisa data -Buku daftar permohonan -Piagam Pelanggan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
9.	Khidmat Pengurusan	100% pesanan dapat diselesaikan / diuruskan dan 90% pembekal mendapat gred A (untuk bekalan sahaja)	1. Menyediakan Perancangan Pembelian Bekalan. 2. Mengemas kini daftar pembekal.	1. Bajet Semasa yang telah diluluskan. 2. Laporan Penilaian Prestasi Pembekal	KJ/PT/PPT/ PT(P/O)	1/12/2015	Bajet semasa / Semakan bajet Laporan Prestasi Pembekal setiap 6 bulan sekali.
		Semua kumpulan Pengurusan & Profesional & Kumpulan Sokongan I menghadiri latihan 7 hari setahun Kumpulan Sokongan II – 80% menghadiri latihan 7 hari setahun	Mesyuarat POL / Perancangan SKT Tahunan	TNA dan CNA Pelan Operasi Latihan	Setiap KJ/KB/KU PPT/Pt	1/12/2015	Laporan Bulanan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
10	Unit Tender dan Kontrak	Memastikan sebut harga dan tender dari jabatan diproses dalam tempoh 45 hari dari tarikh penerimaan dokumen surat/tender.	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan penerimaan dokumen dari jawatankuasa pembuka sebut harga / tender dalam tempoh 2 minggu. Memastikan laporan analisa disediakan dalam tempoh 2 minggu 	<ol style="list-style-type: none"> Jadual buka sebut harga / tender Sistem "cut-off" 	<ol style="list-style-type: none"> Ahli jawatankuasa pembuka sebut harga / tender PP (QS) / PJ (QS) 	1/12/2015	Analisa data bulanan
11	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 Mengemas kini 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"> Unit Teknologi Maklumat Semua jabatan / bahagian / unit 	1/12/2015	<ul style="list-style-type: none"> Statistik Bulanan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
12	Unit Korporat Dan Perhubungan Awam	100% Maklum Balas Status Aduan Akan Dikemukakan Kepada Pelanggan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Aduan Diterima.	<p>-Memberi Maklum balas Aduan Diterima</p> <p>-Memanjangkan Aduan Kepada Jabatan/ Bahagian/ Unit Yang Terlibat</p> <p>-Jabatan/ Bahagian/ Unit Akan Memberi Maklum balas Status Tindakan Aduan</p> <p>-Notis Peringatan Akan Dikeluarkan Kepada Jabatan/ Bahagian/ Unit Sekiranya Aduan Masih Tiada Tindakan.</p> <p>-Notis Pemantauan Akan Dikeluarkan Kepada Jabatan/ Bahagian/ Unit Supaya Aduan Yang Diterima Diberi Maklum balas Yang Sewajarnya.</p> <p>-Mesyuarat Pengurusan Aduan Diadakan Seminggu Sekali Bagi Mengetahui Status Aduan Yang Terkini</p>	<p>-Sistem E- Aduan</p> <p>-Borang Daftar Aduan</p> <p>-Borang Aduan</p> <p>-Minit Mesyuarat Pengurusan Aduan</p>	<p>-Bahagian Komunikasi Korporat</p> <p>-Jabatan/ Bahagian/ Unit Yang Berkaitan</p> <p>-Unit Teknologi Maklumat</p>	1/12/2015	Statistik Bulanan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			-Bengkel/ Lab Pemerkasaan Aduan Diadakan Bagi Memberikan Pengetahuan Tambahan Kepada Penyelaras Aduan Setiap Jabatan/ Bahagian/ Unit.				
		Mencapai 85% tahap kepuasan pelanggan berdasarkan maklum balas kepuasan pelanggan yang di kumpul.	<p>-Mengumpul borang maklum balas kepuasan pelanggan dari wakil Jabatan/Bahagian dan Unit.</p> <p>-Membuat semakan ke atas borang maklum balas kepuasan pelanggan</p> <p>-Meletakkan nombor siri dan memfailkan semua borang maklum balas kepuasan pelanggan</p> <p>-Menyediakan laporan analisis data untuk mesyuarat MKSP</p>	Borang Maklum balas Kepuasan Pelanggan	<p>-Unit Korporat dan Perhubungan Awam</p> <p>-Jabatan / Bahagian / Unit yang berkaitan</p>	1/8/2017	Statistik Bulanan

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
13	Penguatkuasa	98% Notis Yang Dikeluarkan Memenuhi Kehendak Perundangan	-Menggunakan Handheld -Kursus Yang Berkaitan -Taklimat Harian	-Pk -Kenderaan	-Jab. Pkuasa -Unit Teknologi Maklumat -JKP	1/12/2015	Statistik Bulanan
		85% Notis Amaran Yang Dikeluarkan Perlu Diambil Tindakan Susulan	-Buku Rekod	-Pk	Jab. Pkuasa	1/12/2015	Statistik Bulanan
14	Undang-undang	Memfailkan Kes Ke Mahkamah Dalam Tempoh 7 Hari	Kertas Siasatan Difailkan Kepada Mahkamah Setelah Izin TPR diperolehi	- Buku Daftar - Sistem Kompau - Senarai Semak	- Unit Undang- Undang - Unit Sistem Maklumat - Timbalan Pendakwa Raya	1/12/2015	Statistik Setiap 3 Bulan (Mac, Jun, Sep, Dis - (Minggu Pertama)

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
15	Kesihatan	80% dilaksanakan mengikut jadual pemeriksaan premis. (Pemeriksaan rutin sebanyak 100 premis sebulan)	<p>i. Menjalankan pemantauan dan pemeriksaan secara berjadual</p> <p>ii. Operasi premis makanan (Ops. Bersih)</p>	<p>i. Tenaga kerja / pasukan pemeriksa</p> <p>ii. Borang Penilaian dan pemeriksaan prestasi makanan</p> <p>iii. Pelekat penggredan</p>	PKP / PPKP (K) / PPKP / PKA / PT	5/10/2015	<p>-Laporan pencapaian pemeriksaan premis makanan bulanan</p> <p>-Laporan pencapaian Sasaran Kerja Tahunan</p>
		Tindakan pembersihan /penyelenggaraan dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas menerima maklumat premis.	i. Sistem E aduan	<p>i. Tenaga kerja</p> <p>ii. Borang Aduan</p> <p>iii. Maklum balas pemilik harta oleh JPPH</p> <p>iv. Buku daftar rekod premis terbiar</p> <p>v. Notis pemberitahuan</p>	PPKP (K) / PPKP / PKA / PT	5/10/2015	<p>-Laporan pencapaian premis terbiar</p> <p>-Laporan pencapaian Sasaran Kerja Tahunan</p>

Bil	Jabatan/Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
16	Unit 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	PKA/PPKP	5/10/2015	Markah diberikan berdasarkan kepada lawatan tapak yang dibuat oleh PKA/PPKP