

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS DAERAH KUALA SELANGOR
TAHUN 2017**

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.	Khidmat Pengurusan	94	87	94	89	92	92	61	82	95	90	92	93	88
2.	Teknologi Maklumat	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	91	99
3.	Perbendaharaan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.	Penilaian & Pengurusan Harta	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.	Kejuruteraan	50	75	65	67	78	50	67	67	50	60	67	67	64
6.	Kawalan Bangunan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7.	Perancangan Pembangunan	92	85	100	71	100	100	100	-	-	71	100	100	84
8.	Landskap	67	0	100	0	50	-	0	67	25	0	25	25	32
9.	Pembangunan Masyarakat	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10.	Kesihatan & Persekitaran	94	91	100	87	94	65	95	90	88	88	35	58	82
11.	Pengurusan Sisa Pepejal	96	96	100	95	92	100	97	65	82	73	69	68	86
12.	Pelesenan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13.	Pusat Setempat (OSC)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14.	Penguatkuasa	95	93	90	95	86	99	100	100	98	100	97	100	96
15.	Perundangan	100	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16.	Audit Dalam	-	100	100	-	100	100	-	100	100	100	100	100	100
17.	Korporat & Perhubungan Awam	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18.	Pesuruhjaya Bangunan (COB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH KESELURUHAN % (17 / 17)		93	90	97	87	94	100	89	92	90	87	87	88	90

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1. KHIDMAT PENGURUSAN														
1.	PELANTIKAN PERJAWATAN Mengeluarkan surat lantikan kepada calon yang berjaya berdasarkan proses dan syarat yang ditetapkan dalam tempoh 60 dari dari tarikh temuduga.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	LATIHAN (PENGENDALIAN KURSUS) Merekod kursus dalam Buku Rekod Perkhidmatan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas penerimaan pengesahan kehadiran / sijil daripada pegawai dan kakitangan.	8/8	14/18	14/15	12/14	13/16	8/10	20/20	57/61	70/73	95/102	27/27	12/12	350 /376
		100%	78%	93%	86%	81%	80%	100%	93%	96%	93%	100%	100%	93%
3.	PROSIDING TATATERTIB Surat keputusan hukuman tatatertib bagi setiap kes terlibat disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	2/2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2/2
		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
4.	PENGURUSAN STOR Pengeluaran barang dalam satu hari waktu bekerja.	110/124	101/111	22/22	11/11	1/1	367/367	-	98/113	72/82	88/92	101/110	98/104	1069/1137
		89%	91%	100%	100%	100%	100%	-	87%	88%	96%	92%	94%	94%
5.	PENGURUSAN ASET Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	110/124	101/111	104/117	66/83	105/110	103/107	115/118	2/3	87/87	54/60	46/55	27/32	704/770
		89%	91%	89%	80%	95%	96%	97%	66%	100%	81%	84%	84%	91%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2. PERUNDANGAN														
6.	MENGEMUKAKAN KERTAS SIASATAN YANG LENGKAP KEPADA TIMBALAN PENDAKWA RAYA (TPR)	24/24	24/24	36/36	-	17/17	14/14	12/12	-	12/12	13/13	8/8	-	160 /160
	Mengemukakan Kertas Siasatan yang lengkap kepada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh arahan Pegawai Pendakwa.	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%
7.	PENDAFTARAN KERTAS PERTUDUHAN DAN SAMAN	34/34	22/22	24/24	-	32/32	17/17	14/14	11/11	7/7	5/5	21/21	-	187 /187
	Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan.	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%
8.	MENGAMBIL TINDAKAN PERUNDANGAN KEPADA PEMEGANG HARTA YANG MEMPUNYAI TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN	-	1/1	8/8	-	2/2	-	-	-	-	4/4	2/2	4/4	21/21
	Notis Tuntutan dikeluarkan kepada pemegang harta yang mempunyai tunggakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan daripada Jabatan Perbendaharaan.	-	100%	100%	-	100%	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%
3. PENGUATKUASA														
9.	PEMANTAUAN LESEN BERISIKO	14/17	-	9/12	13/17	12/17	24/25	9/9	13/13	14/15	4/4	16/17	15/15	143 /161
	Memastikan pemantauan terhadap setiap premis dilakukan selepas 2 bulan dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa yang meluluskan lesen.	82%	-	75%	76%	71%	96%	100%	100%	93%	100%	94%	100%	89%
10.	PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA (DENGAN SYARAT KHUSUS)-SENARAI B	16/16	15/16	16/16	34/34	5/7	10/10	17/17	15/15	16/16	22/22	14/15	8/8	188 /192
	Memastikan pemantauan lesen dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh kelulusan lesen.	100%	94%	100%	100%	71%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	98%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
11.	PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA Memastikan pemantauan terhadap setiap premis dilakukan selepas 2 bulan dari tarikh kelulusan lesen.	13/14	17/20	18/24	23/23	33/33	22/22	23/23	14/14	17/17	24/24	22/22	20/20	246 /256
		92%	85%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
12.	OPERASI PENYITAAN Memastikan proses penyitaan dilaksanakan mengikut prosedur yang ditetapkan.	7/7	4/4	6/6	10/10	3/3	1/1	9/9	3/3	-	6/6	2/2	7/7	58/58
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%
13.	PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan mematuhi ketetapan di dalam Kaedah-kaedah Penetapan Kos Penyitaan dan Kos Penyimpanan MDKS	2/7	0/4	3/6	4/10	0/3	0/1	1/9	1/3	-	2/6	1/2	4/7	18/58
		100%	-	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	31%
4. TEKNOLOGI MAKLUMAT														
14.	PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER Menyelesaikan semua aduan minor untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 3 hari bekerja.	19/19	31/31	26/26	11/11	6/6	43/43	28/28	21/21	27/27	19/19	20/20	22/22	273 /273
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15.	PENGURUSAN BACK UP DATA BAGI SERVER APLIKASI EPBT Menjalankan proses <i>back up</i> data bagi server ePBT secara berkala mengikut tempoh harian dan bulanan.	31/31	28/28	31/31	30/30	31/31	30/30	31/31	31/31	30/30	31/31	30/30	25/31	359 /365
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%	98%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
5. PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA														
16.	PENYEDIAAN SENARAI NILAIAN BARU Menyediakan senarai nilai baru setiap 5 tahun.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA Menyediakan Pindaan Senarai Nilai Sediada setiap 6 bulan.	-	459	-	2,390	-	2,451	-	833	-	283	-	-	6,416
		-	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-	-	100%
18.	PROSES PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN Surat makluman keputusan bantahan dikeluarkan dalam tempoh 60 hari waktu bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Mendengar Bantahan.	1/1	-	3/3	-	83/83	82/82	33/33	-	15/15	8/8	6/6	68/68	299
		100%	-	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%
19.	PENGESAHAN CUKAI Mengeluarkan surat pengesahan cukai dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	127	47/47	61/61	31/31	36/36	11/11	97/97	59/59	34/34	47/47	42/42	10/10	602
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20.	PERMOHONAN REMISI Menghantar surat keputusan kepada pemilik dalam tempoh 30 hari hingga 75 hari maksimum waktu bekerja selepas terima permohonan.	36/36	-	7/7	-	-	1/1	-	8/8	6/6	-	-	-	58/58
		100%	-	100%	-	-	100%	-	100%	100%	-	-	-	100%
21.	PINDAHMILIK PEGANGAN BERKADAR Menghantar surat kelulusan pindahmilik kepada pemohon dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	104	122	104	89/89	100	56/56	94/94	117	62	-	-	-	848
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
22.	PROSES PENGISIAN PREMIS SEWAAN MDKS Mengeluarkan surat tawaran kepada pemohon dalam tempoh 14 hari waktu bekerja dari tarikh pengesahan mesyuarat bagi premis <i>hotspot</i> manakala 7 hari waktu bekerja bagi premis bukan <i>hotspot</i> dari tarikh kelulusan permohonan.	30/30	16/16	27/27	33/33	19/19	4/4	16/16	5/5	6/6	8/8	21/21	27/27	212/212
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. PERBENDAHARAAN														
23.	PENGELUARAN BIL CUKAI TAKSIRAN Mengeluarkan bil cukai taksiran selewat-lewatnya pada 14 Januari dan 14 Julai setiap tahun.	-	-	-	-	-	45,721	-	-	-	-	-	49,463	95,184
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	100%
24.	PENGELUARAN NOTIS E (TUNTUTAN MELALUI POS) Mengeluarkan Borang E kepada semua pemilik cukai taksiran yang tertunggak dalam tempoh 21 hari dari tarikh akhir bayaran setiap penggal.	-	-	26,751	-	-	-	-	-	26,075	-	-	-	52,826
		-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%
25.	TASK FORCE - TUNTUTAN TUNGGAKAN BIL CUKAI TAKSIRAN (WARAN TAHANAN) Mengeluarkan Borang F jika tiada pembayaran selepas 15 hari Borang E diserahkan.	-	-	-	4,300	1,910	-	-	-	-	4,086	1,526	-	11,822
		-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	100%	100%	-	100%
26.	TERIMAAN HASIL (KAUNTER) Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	8,152	12,527	4,195	2,896	4,737	2,482	5,750	5,903	2,639	3,275	3,526	2,735	58,817
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
27.	BAJET TAHUNAN Menyiapkan bajet tahunan sebelum tarikh penyerahan kepada PBN dan mengeluarkan keputusan bajet setelah mendapat kelulusan daripada PBN dalam tempoh 7 hari bekerja.	6/6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6/6
		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
28.	BELIAN TERUS BEKALAN DAN PERKHIDMATAN Membuat pembayaran dalam masa 7 hari bekerja selepas Jabatan Perbendaharaan menerima dokumen lengkap untuk proses bayaran daripada jabatan berkaitan.	16/16	23/23	38/38	34/34	19/19	23/23	30/30	35/35	31/31	39/39	29/29	37/37	354/354
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
29.	SEBUTHARGA / TENDER Membuat pembayaran dalam masa 7 hari bekerja selepas Jabatan Perbendaharaan menerima dokumen lengkap untuk proses bayaran daripada jabatan berkaitan.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. PELESENAN														
30.	PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam bagi kelulusan lesen serta merta dan 45 hari bekerja bagi kelulusan lesen berisiko.	129/129	185/185	270/270	230/230	249/249	194/194	155/155	225/225	179/179	170/170	230/230	228/228	2444/2444
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. OSC														
31.	PERMOHONAN MELALUI OSC Memproses 32 jenis permohonan mengikut tempoh piagam Majlis Daerah Kuala Selangor sehingga diputuskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC dalam tempoh 30 hari bekerja.	33/33	37/37	13/13	18/18	43/43	19/19	43/43	28/28	20/20	41/41	20/20	34/34	349/349
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
9. PERANCANGAN PEMBANGUNAN														
32.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PELAN PEMBANGUNAN) 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	3/4	6/11	1/1	5/7	2/2	3/3	1/1	-	-	5/7	2/2	3/3	31/41
	2. Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari OSC.	75%	55%	100%	71%	100%	100%	100%	-	-	71%	100%	100%	87%
33.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA) Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	2/2	1/1	2/2	-	2/2	-	-	-	-	-	-	-	7/7
		100%	100%	100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	100%
34.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - HOTEL BAJET) 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	-	-	-	-	1/1	-	-	-	-	-	-	-	1/1
	2. Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari OSC.	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	100%
35.	PERMOHONAN NAMA TAMAN, JALAN, NOMBOR BANGUNAN DAN ALAMAT (BAGI KAWASAN PEMBANGUNAN BARU) Mengesahkan pelan Nama Taman, Jalan dan Nombor Bangunan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari pemohon.	2/2	1/1	3/3	-	1/1	1/1	2/2	-	-	-	1/1	1/1	12/12
		100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	-	-	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
10. LANDSKAP														
36.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	2/3	0/2	1/1	0/2	2/4	-	0/2	2/3	1/4	0/2	1/4	1/4	10/31
	2. Mengesahkan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pelan yang dipinda dan mematuhi syarat kelulusan.	67%	0%	100%	0%	50%	-	0%	67%	25%	0%	25%	25%	32%
11. KEJURUTERAAN														
37.	PERMOHONAN PELAN INFRASTRUKTUR & PELAN KERJA TANAH Memproses permohonan pelan kerja tanah dan pelan infrastruktur dan memaklumkan keputusan permohonan dalam tempoh empat puluh empat (44) hari bekerja serta mengesahkan pelan kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah pindaan dan pematuhan syarat-syarat kelulusan diterima kembali dari pemohon.	0/14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0/14
		0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
38.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN / LAMPU ISYARAT Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas syarat dan ulasan dipatuhi.	-	0/1	0/1	0/4	0/4	0/4	0/1	0/4	0/1	0/1	0/1	0/1	0/23
		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
39.	PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA Mengeluarkan surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga kepada pemborong.	-	25/25	17/18	2/2	4/3	3/3	21/21	2/2	-	16/20	16/16	4/4	110/114
		-	100%	94.4%	100%	133%	100%	100%	100%	-	80%	100%	100%	96%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
40.	PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER Mengeluarkan surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Tender kepada pemborong.	-	1/1	-	-	-	-	-	-	-	-	1/1	-	2/2
		-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-
41.	PENYELENGGARAAN KENDERAAN Memberi pengesahan permohonan bagi penyelenggaraan kenderaan / jentera dalam tempoh 2 hari bekerja.	15/15	23/23	15/15	11/11	16/16	15/15	19/19	22/22	25/25	15/15	19/19	15/15	210 /210
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12. KAWALAN BANGUNAN														
42..	KELULUSAN PELAN BANGUNAN Memproses permohonan pelan bangunan dan memaklumkan keputusan dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja dan mengesahkan pelan kelulusan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah pindaan dan syarat-syarat kelulusan diterima.	5/5	1/1	3/3	1/1	-	-	10/10	9/9	2/2	5/5	-	1/1	37/37
		100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%
43.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT PEMBAIKAN KECIL & PELAN SETARA Memproses dan meluluskan pengubahsuaian bangunan (kategori permit pembaikan kecil dan pelan setara) dalam tempoh satu (1) jam bekerja.	18/18	26/26	43/43	36/36	52/52	31/31	49/49	32/32	30/30	40/40	34/34	28/28	419/ 419
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
44.	PEMANTAUAN PEMATUHAN SYARAT KELULUSAN Membuat pemantauan ke atas kerja-kerja binaan sekurang-kurangnya tiga (3) kali dalam tempoh binaan bagi projek skim serta satu (1) kali bagi kerja-kerja kelulusan selain skim dan menyediakan kertas siasatan sekiranya berlaku ketidakpatuhan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja.	15/15	3/3	21/21	27/27	6/6	9/9	6/6	9/9	3/3	-	-	21/21	120/ 120
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
45.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH	25/25	41/41	43/43	56/56	52/52	31/31	46/46	59/59	44/44	55/55	59/59	48/48	397 /397
	Memproses dan menyampaikan surat dan pelan lulus dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13. COB														
46.	PROSES PENDAFTARAN DAN PERAKUAN JMB MENGIKUT SEKSYEN 20, AKTA PENGURUSAN STRATA (AKTA 757)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Memastikan Sijil Perakuan Penubuhan JMB & Surat Pengesahan diserahkan kepada JMB dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47.	PROSES PENUBUHAN JMB AKIBAT KEGAGALAN PEMAJU AKTA PENGURUSAN STRATA 2013 (AKTA 757)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Memastikan bangunan berbilang tingkat ditubuhkan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 12 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14. KESIHATAN & PERSEKITARAN														
48.	PEMERIKSAAN & PENGGREDAN PREMIS MAKANAN	15/15	58/58	19/19	11/11	20/20	-	10/10	10/10	18/18	38/38	-	11 /11	210 /210
	Memastikan sijil bagi Gred A, Gred B dan Gred C dikeluarkan 15 hari bekerja dari tarikh pengesahan keputusan penilaian.	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
49.	PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR Mengambil tindakan ke atas kacauganggu awam berkaitan anjing terbiar premis kediaman dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh jabatan.	7/8	13/16	6/6	11/15	13/15	11/17	9/10	11/14	9/12	12/16	6/17	7/12	115 /158
		88%	81%	100%	73%	87%	65%	90%	79%	75%	75%	35%	58%	73%
15. PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM														
50.	PROSEDUR PENGAMBILALIHAN PENYELENGGARAAN KAWASAN BARU Mengeluarkan surat pengambilalihan kawasan dalam tempoh 14 hari dari tarikh pemeriksaan tapak.	-	3/3	9/9	4/5	7/7	5/5	2/2	-	2/2	6/6	-	0	38 /39
		-	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	-	0%
51.	PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA-KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL Membuat laporan pemantauan dan prestasi kontraktor sebelum 7hb setiap bulan.	39/39	39/39	39/39	39/39	39/39	39/39	40/40	40/40	40/40	40/40	40/40	40 /40	474 /474
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	100%
52.	PROSEDUR SIASATAN ADUAN SAMPAH DAN PEMBERSIHAN AWAM Mengambil tindakan aduan sampah dalam tempoh 3 hari dan pembersihan awam (rumput, longkang perumahan, sampah pukal dan bangkai anjing) dalam tempoh 7 hari.	S 24/27	S 6/6	S 15/15	S 12/13	S 37/39	S 22/22	S 24/24	S 10/12	S 5/11	S 4/10	S 4/9	S 20 /20	183/ 208
		89%	100%	100%	92%	95%	100%	100%	42%	45%	40%	44%	35%	88%
		P/A 20/20	P/A 7/8	P/A 11/11	P/A 2/3	P/A 16/20	P/A 5/5	P/A 12/15	P/A 10/19	P/A 19/22	P/A 9/18	P/A 7/11	P/A 20 /20	138 /172
		100%	88%	100%	92%	80%	100%	92%	53%	83%	50%	64%	70%	80%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
16. PEMBANGUNAN MASYARAKAT														
53.	PENGURUSAN PROGRAM JABATAN Melaksanakan program yang telah ditetapkan di dalam Sasaran Kerja Tahunan yang telah disenaraikan.	-	-	-	1/1	-	-	-	3/3	2/2	-	-	2/2	8/8
	-	-	-	100%	-	-	-	100%	100%	-	-	100%	100%	
54.	TEMPAHAN SEWAAN DEWAN DAN STADIUM Mengeluarkan surat keputusan dalam masa 3 hari bekerja selepas mendapat kelulusan.	22/22	32/32	39/39	26/26	31/31	13/13	19/19	16/16	18/18	19/19	23/23	25/25	283
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17. KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM														
55.	ADUAN AWAM Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam masa 24 jam masa bekerja.	233	216	173	163	203	142	244	180	210	193	198	172	2327
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18. AUDIT DALAM														
56.	PELAKSANAAN AUDITAN Memastikan pengauditan di setiap jabatan dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga tahun.	1/1	3/3	2/2	-	1/1	2/2	-	1/1	1/1	2/2	2/2	1/1	16/16
	100%	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%