

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI  
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)  
MAJLIS PERBANDARAN KUALA SELANGOR  
TAHUN 2021**

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.	Jabatan Khidmat Pengurusan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
2.	Unit Perundangan	-	100%	100%	100%	-	-	-	100%	-	100%	100%	100%	100
3.	Jabatan Penguatkuasaan	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100
4.	Unit Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
5.	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100
6.	Jabatan Perbendaharaan	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97.72
7.	Jabatan Pelesenan	99.93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.99
8.	Unit Pusat Setempat (OSC)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
9.	Jabatan Perancangan Pembangunan	68.75%	33.33%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	-	33.35%	100%	100%	63.54
10.	Jabatan Landskap	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100
11.	Jabatan Kejuruteraan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
12.	Jabatan Kawalan Bangunan	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
13.	Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB)	-	-	-	-	100%	-	100%	-	100%	100%	-	-	100
14.	Jabatan Kesihatan dan Persekitaran	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
15.	Jabatan Pembangunan Masyarakat	-	-	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100
16.	Unit Korporat dan Perhubungan Awam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
17.	Unit Audit Dalam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
18.	Unit Perolehan dan Ukur Bahan	-	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99
<b>JUMLAH KESELURUHAN % ( / 18 )</b>		97.76	94.27	96.88	96.47	97.06	95.83	100	100	100	96.08	100	100	<b>97.79</b>

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
<b>1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>														
1.	<b>PENGESAHAN JAWATAN</b>	3/3	-	1/1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mengurus pengesahan jawatan dalam perkhidmatan bagi tempoh 1-3 tahun daripada tarikh lantikan tetap.	100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
2.	<b>PENGURUSAN PERSARAAN</b>	-	-	-	-	2/2	-	-	-	1/1	2/2	-	-	-
	Melengkapkan dokumen persaraan pegawai dalam tempoh 6 bulan sebelum tarikh persaraan.	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%	100%	-	-	100
3.	<b>PELANTIKAN PERJAWATAN</b>	-	-	4/4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mengeluarkan surat lantikan kepada calon yang berjaya berdasarkan proses dan syarat yang ditetapkan dalam tempoh 60 hari dari tarikh temuduga.	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
4.	<b>LATIHAN (PENGENDALIAN KURSUS)</b>	2/2	41/41	89/89	103/103	6/6	9/9	12/12	17/17	23/23	25/25	18/18	14/14	-
	Memastikan 85% pegawai dan kakitangan MDKS hadir tujuh hari berkursus.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
5.	<b>PENGURUSAN KUTIPAN SEWAAN KUARTERS</b>	84/84	83/83	82/82	82/82	81/81	80/80	81/81	83/83	83/83	83/83	83/83	83/83	-
	Mengeluarkan bil sewaan sebelum 20haribulan setiap bulan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100

6.	<b>PROSIDING TATATERTIB</b>	-	-	-	-	-	-	-	6/6	6/6	-	-	-	-
	Surat keputusan hukuman tatatertib bagi setiap kes terlibat disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-	-	-	100

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
<b>2. UNIT PERUNDANGAN</b>														
7.	<b>MEMULAKAN TINDAKAN PENDAKWAAN</b>	-	15/15	-	-	-	-	-	15/15	-	12/12	-	15/15	-
	1. Mengemukakan Kertas Siasatan yang lengkap kepada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh arahan Pegawai Pendakwa.	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	100%	-	100%	100
	2. Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan.	-	-	14/14	15/15	-	-	-	-	-	15/15	-	15/15	-
		-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	100%	-	100%	100
<b>3. JABATAN PENGUATKUASA</b>														
8.	<b>OPERASI PENYITAAN</b>	1/1	1/1	4/4	2/2	2/2	-	-	-	2/2	4/4	3/3	3/3	-
	Memastikan borang inventori dan barang sitaan diserahkan kepada pegawai penjaga setor dalam tempoh 1 hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100
9.	<b>PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN</b>	1/1	1/1	3/3	1/1	2/2	-	-	-	2/2	2/2	3/3	-	-
	Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan dalam tempoh 1 hari selepas bayaran tebusan dibuat.	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	
<b>4. UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>														
10.	<b>PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER</b>	42/42	17/17	76/76	12/12	1/1	3/3	-	-	4/4	-	4/4	4/4	-
	Menyelesaikan semua aduan minor untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima aduan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	-	100%	100%	100
11.	<b>PENGURUSAN BACK UP DATA BAGI SERVER APLIKASI EPBT</b>	31/31	28/28	31/31	30/30	31/31	30/30	31/31	31/31	30/30	31/31	30/30	31/31	-
	Proses <i>back up</i> data bagi Aplikasi ePBT dapat dilaksanakan secara berkala mengikut tempoh harian dan bulanan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
<b>5. JABATAN PENILAIAN &amp; PENGURUSAN HARTA</b>														
12.	<b>PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA</b>	-	320/320	-	898/898	-	-	-	-	-	1918/1918	-	-	-
	Menyediakan Pindaan Senarai Nilai Sediada setiap 6 bulan	-	100%	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	-	100
13.	<b>PROSES SEWAAN PREMIS MDKS</b>	Premis : 0 Dewan : 2 Stadium : 0	Premis : 3 Dewan : 1 Stadium : 0	Premis : 111 Dewan : 0 Stadium : 0	Premis : 0 Dewan : 7 Stadium : 5	Premis : 1 Dewan : 5 Stadium : 0	Premis : 0 Dewan : 0 Stadium : 0	Premis : 0 Dewan : 4 Stadium : 0	Premis : 2 Dewan : 0 Stadium : 0	Premis : 17 Dewan : 1 Stadium : 1	Premis : 26 Dewan : 12 Stadium : 3	Premis : 51 Dewan : 11 Stadium : 2	Premis : 0 Dewan : 15 Stadium : 1	-
	Mengeluarkan surat tawaran kepada pemohon dalam tempoh 14 hari waktu bekerja dari tarikh pengesahan Mesyuarat Kewangan / Majlis bagi premis <i>hotspot</i> manakala 7 hari waktu bekerja bagi premis bukan <i>hotspot</i> dan dewan/stadium dari tarikh kelulusan permohonan.	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	
<b>6. JABATAN PERBENDAHARAAN</b>														
14.	<b>PENGELUARAN NOTIS E (TUNTUTAN MELALUI POS) DAN TUNTUTAN TUNGGAKAN BIL CUKAI TAKSIRAN (WARAN TAHANAN)</b>	-	-	25,024	555	856	-	-	-	34,002	-	-	-	-
	1. Mengeluarkan Borang E kepada semua pemilik cukai taksiran yang tertunggak dalam tempoh 21 hari dari tarikh akhir bayaran setiap penggal. 2. Mengeluarkan Borang F jika tiada pembayaran selepas 15 hari Borang E diserahkan.	-	-	100%	100%	100%	-	-	-	100%	-	-	-	100
15.	<b>TERIMAAN HASIL ( KAUNTER )</b>	8,253	11,640	6,179	4,601	3,154	99	1,087	4,306	3,782	5,611	5,110	5,558	-
	Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
16.	<b>BAJET TAHUNAN</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Menyiapkan bajet tahunan sebelum tarikh penyerahan kepada PBN dan mengeluarkan keputusan bajet setelah mendapat surat kelulusan daripada PBN dalam tempoh 7 hari bekerja.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

17.	<b>PEMBAYARAN PEMBELIAN TERUS / SEBUTHARGA / TENDER</b>	121/121	100/100	109/109	121/121	111/111	63/63	89/89	125/125	90/90	151/151	136/136	242/242	-
	Membuat pembayaran dalam masa 7 hari bekerja selepas Jabatan Perbendaharaan menerima dokumen lengkap untuk proses bayaran daripada jabatan berkaitan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18.	<b>PENGURUSAN STOR</b>	31/31	33/33	39/39	27/27	20/20	10/10	15/15	21/21	55/55	46/46	27/27	20/20	-
	Pengeluaran barang dalam tempoh tiga hari waktu bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
19.	<b>PENGURUSAN PENDAFTARAN ASET</b>	699/699	0/3	9/9	1/1	-	2/2	-	4/4	3/3	6/6	5/5	25/25	-
	Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	100%	0%	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	88.89

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
<b>7. JABATAN PELESENAN</b>														
20.	<b>PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN</b> Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam bagi kelulusan lesen serta merta dan 45 hari bekerja bagi kelulusan lesen berisiko. 1. Lesen Serta Merta (Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan. 2. Lesen Berisiko (Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 45 hari selepas disahkan dalam Mesyuarat Majlis)	52 (serta merta)	66 (serta merta)	70 (serta merta)	78 (serta merta)	50 (serta merta)	1 (serta merta)	16 (serta merta)	43 (serta merta)	72 (serta merta)	68 (serta merta)	50 (serta merta)	53 (serta merta)	-
		10 (risiko)	13 (risiko)	16 (risiko)	27 (risiko)	18 (risiko)	21 (risiko)	8 (risiko)	4 (risiko)	7 (risiko)	13 (risiko)	20 (risiko)	16 (risiko)	100
21.	<b>PEMANTAUAN LESEN BERISIKO DAN LESEN SERTA MERTA</b> Memastikan pemantauan terhadap setiap premis yang diberikan lesen baharu dilakukan dalam tempoh 61 hari sehingga 90 hari selepas surat kelulusan lesen dikeluarkan.	61/62	79/79	86/86	105/105	68/68	22/22	24/24	47/47	79/79	81/81	70/70	69/69	-
		98.4%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9



22.	<b>PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA (DENGAN SYARAT KHUSUS ) -SENARAI B</b> Memastikan pemantauan lesen dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh kelulusan lesen.	23/23	22/22	28/28	32/32	13/13	-	8/8	16/16	16/16	19/19	23/23	24/24	-
		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	
<b>8. UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)</b>														
23.	<b>PERMOHONAN MELALUI OSC</b>	59/59	41/41	50/50	27/27	41/41	22/22	15/15	19/19	29/29	39/39	34/34	26/26	-
	Menyelaras dan mengawal selia proses permohonan pelan pemajuan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>9. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN</b>														
24.	<b>PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG</b>	3/8	1/1	0/3	0/5	0/3	0/1	-	-	-	2/3	1/1	2/2	-
	Mengesahkan Pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 7 hari dari tarikh pelan dan dokumen diterima daripada pemohon (PSP).	37.5%	100%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	67%	100%	100%	38.06
25.	<b>PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA )</b>	2/2	0/1	-	-	-	2/2	2/2	2/2	-	0/2	-	-	-
	Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	100%	0%	-	-	-	100%	100%	100%	-	0%	-	-	66.67
26.	<b>PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - HOTEL BAJET)</b>	-	-	1/1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100

	2. Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari OSC.													
27.	<b>PERMOHONAN NAMA TAMAN, JALAN, NOMBOR BANGUNAN DAN ALAMAT (BAGI KAWASAN PEMBANGUNAN BARU)</b>	-	0/1	-	1/1	1/1	-	-	1/1	-	-	-	1/1	-
	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.	-	0	-	100%	100%	-	-	100%	-	-	-	100%	75

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
<b>10. JABATAN LANDSKAP</b>														
28.	<b>PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP</b>	3/3	5/5	-	9/9	2/2	-	2/2	3/3	-	5/5	2/2	5/5	-
	1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.													
	2. Mengesahkan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima pelan yang dipinda dan mematuhi syarat kelulusan.	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	<b>100</b>
<b>11. JABATAN KEJURUTERAAN</b>														
29.	<b>PERMOHONAN PELAN INFRASTRUKTUR DAN PELAN KERJA TANAH</b>	Infra - 9 K.Tana h - 5	Infra - 4 K.Tana h - 1	K.Tan ah - 1	Infra - 5 K.Tana h - 2	Infra - 1 K.Tana h - 2	Infra - 0 K.Tana h - 1	Infra - 1 K.Tana h - 1	Infra - 5 K.Tanah - 2	Infra - 3 K.Tana h - 2	Infra - 3 K.Tan ah - 1	Infra - 3 K.Tan ah - 2	Infra - 4 K.Tan ah - 0	-
	Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah borang semakan akhir disahkan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
30.	<b>PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN / LAMPU ISYARAT</b>	3/3	5/5	2/2	2/2	4/4	-	-	-	-	2/2	2/2	3/3	-
	Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas syarat dan ulasan dipatuhi.	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	100%	100%	100%	100
31.	<b>PENYELENGGARAAN KENDERAAN</b>	15/15	20/20	25/25	24/24	23/23	48/48	32/32	31/31	31-31	40/40	43/43	10/10	-
	Memastikan 80% kerja – kerja selenggara <b>minor</b> dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja dan kerja selenggara <b>major</b> dalam tempoh 14 hari berkerja daripada tempoh kululusan bagi pembaikan.	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	
<b>12. JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b>														
32.	<b>KELULUSAN PELAN BANGUNAN (JABATAN MEMPERAKU)</b>	4/4	-	2/2	1/1	1/1	-	1/1	1/1	3/3	2/2	3/3	-	-
	Memproses permohonan Pelan Bangunan dalam tempoh 49 hari bekerja dan mengesahkan Pelan Kelulusan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah pindaan dan syarat-syarat diterima.	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
33.	<b>PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT PEMBAIKAN KECIL &amp; PELAN SETARA</b>	30/30	24/24	69/69	50/50	31/31	-	6/6	28/28	58/58	41/41	40/40	38/38	-
	Memproses dan meluluskan pengubahsuaian bangunan (kategori permit pembaikan kecil dan pelan setara) dalam tempoh satu (1) jam bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
34.	<b>PEMANTAUAN PEMATUHAN SYARAT KELULUSAN</b>	6/6	6/6	3/3	9/9	6/6	-	3/3	6/6	18/18	15/15	3/3	12/12	-
	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.	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

35.	<b>PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN &amp; RUMAH SESEBUAH</b>	32/32	36/36	52/52	54/54	56/56	-	25/25	40/40	70/70	30/30	73/73	68/68	-
	Memproses dan mengeluarkan surat dan pelan lulus dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	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	
<b>13. UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)</b>														
36.	<b>PROSES PEMFAILAN JADUAL PETAK KEPADA PESURUHJAYA BANGUNAN SEKSYEN 6, AKTA 757</b>	-	-	-	-	1/1	-	1/1	-	2/2	90/90	-	-	-
	Memastikan semakan pemfailan jadual petak diselesaikan dalam tempoh 40 hari bekerja daripada permohonan lengkap.	-	-	-	-	100%	-	100%	-	100%	100%	-	-	100
<b>14. JABATAN KESIHATAN &amp; PERSEKITARAN</b>														
37.	<b>PEMERIKSAAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN</b>	16/16	29/29	17/17	0	8/8	8/8	-	5/5	25/25	19/19	18/18	9/9	-
	Memastikan sijil bagi Gred A, Gred B dan Gred C dikeluarkan 15 hari bekerja dari tarikh pengesahan keputusan penilaian.	100%	100%	100%	0	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
38.	<b>PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR</b>	25/25	21/21	31/31	36/36	25/25	23/23	19/19	15/15	28/28	30/30	30/30	25/25	-
	Mengambil tindakan ke atas kacauganggu awam berkaitan anjing terbiar premis kediaman dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh jabatan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

39.	<b>PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA - KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN</b>	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	-
	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL</b>  Mengesahkan laporan prestasi kontraktor dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penerimaan tuntutan bayaran.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
40.	<b>PROSEDUR SIASATAN ADUAN SAMPAH DAN PEMBERSIHAN AWAM</b>	Sampah - 6 PA - 8	Sampah - 4 PA - 4	Sampah - 5 PA - 7	Sampah - 5 PA - 5	Sampah - 8 PA - 6	Sampah - 3 PA - 3	Sampah - 1 PA - 2	Sampah - 5 PA - 6	Sampah - 4 PA - 3	Sampah - 5 PA - 4	Sampah - 4 PA - 7	Sampah - 7 PA - 4	-
	Mengambil tindakan aduan sampah dalam tempoh 3 hari dan pembersihan awam ( rumput, longkang perumahan, sampah pukal dan bangkai anjing ) dalam tempoh 7 hari.	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	
<b>15. JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT</b>														
41.	<b>PENGURUSAN PROGRAM JABATAN</b>	-	-	2/2	1/1	1/1	-	-	2/2	1/1	-	4/4	5/5	-
	Melaksanakan 80% program yang telah ditetapkan di dalam Sasaran Kerja Tahunan dan lain-lain program yang berkaitan.	-	-	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100
<b>16. UNIT KORPORAT &amp; PERHUBUNGAN AWAM</b>														
42.	<b>ADUAN AWAM</b>	151/ 151	122/ 122	134/ 134	143/ 143	116/ 116	62/62	55/55	100/ 100	135/ 135	108/ 108	152/ 152	147/ 147	-
	Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam masa 24 jam masa bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>17. UNIT AUDIT DALAM</b>														
43.	<b>PELAKSANAAN AUDITAN</b>													
	Melaksanakan auditan dua belas (12) kali setahun di Jabatan dalaman Majlis Daerah Kuala Selangor.	3/3	1/1	3/3	2/2	1/1	3/3	1/1	1/1	1/1	1/1	3/3	3/3	-
		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	
<b>18. UNIT PEROLEHAN DAN UKUR BAHAN</b>														
44.	<b>PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA</b>	-	1/1	5/5	55/55	9/9	2/2	12/12	6/6	27/27	18/18	17/17	1/1	-
	Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pemborong yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga.	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
45.	<b>PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER</b>	-	-	-	2/3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pemborong yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Tender.	-	-	-	90%	-	-	-	-	-	-	-	-	80