

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS DAERAH KUALA SELANGOR
TAHUN 2016**

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.	Khidmat Pengurusan	58	78	79	73	67	92	88	98	98	63	75		79
2.	Teknologi Maklumat	100	100	100	100	100	100	89	100	100	100	87	100	98
3.	Perbendaharaan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.	Penilaian & Pengurusan Harta	100	100	74	89	100	100	100	99	100	100	100	100	97
5.	Pembangunan & Penyelenggaraan	100	100	100	90	100	100	100	100	100	100	93	100	99
6.	Kawalan Bangunan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7.	Perancangan Pembangunan & Landskap	79	78	31	83	45	63	83	62	78	91	31	94	68
8.	Belia & Kemasyarakatan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9.	Kesihatan & Persekitaran	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	100	100	92
10.	Pengurusan Sisa Pepejal & Pembersihan Awam	61	70	60	85	95	56	90	81	82	60	89	82	76
11.	Pelesenan	95	86	81	83	99	94	89	97	87	88	95	99	91
12.	OSC	79	58	100	88	89	97	95	81	96	84	81	89	86
13.	Penguatkuasaan & Keselamatan	81	84	72	64	59	68	58	65	65	70	53	52	66
14.	Perundangan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15.	Audit Dalam	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100
16.	COB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH KESELURUHAN % (1344 / 15)													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 90 dari dari tarikh tutup iklan.	3/19	-	-	-	-	20/20	-	-	17/17	1/2	19/19		
		16%	-	-	-	-	100%	-	-	100%	50%	100%		
2.	LATIHAN Merekod kursus dalam Buku Rekod Perkhidmatan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas penerimaan Pengesahan Kehadiran / Sijil daripada Pegawai dan kakitangan.	51/87	58/136	59/149	56/117	31/77	17/28	30/45	20/20	35/35	5/53	8/29		
		59%	43%	40%	48%	40%	61%	67%	100%	100%	9%	28%		
3.	PROSIDING TATATERTIB 1. Menjalankan prosiding tatatertib dengan tertib dan adil 2. Menjalankan hukuman tatatertib dalam tempoh yang munasabah 3. Surat keputusan hukuman tatatertib bagi setiap kes terlibat disediakan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	-	-	-	-	-	8/8	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	
4.	PENGURUSAN STOR Pengeluaran barang dalam satu hari waktu bekerja.	48/48	91/99	168/173	183/189	150/161	179/182	93/95	140/151	90/98	102/111	122/127	95/103	
		100%	92%	97%	97%	93%	98%	97%	93%	92%	92%	96%	92%	
5.	PENGURUSAN ASET Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	-	4/4	25/25	-	-	50/50	39/39	13/13	16/16	3/3	-		
		-	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	
2. PERUNDANGAN														
6.	MENGEMUKAKAN KERTAS SIASATAN YANG LENGKAP KEPADA TIMBALAN PENDAKWA RAYA (TPR)	16/16	67/67	10/10	11/11	37/37	16/16	17/17	19/19	30/30	-	40/40	34/34	
	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%	-	100%	100%
7.	PENDAFTARAN KERTAS PERTUDUHAN DAN SAMAN	20/20	1/1	63/63	-	-	55/55	-	35/35	18/18	-	75/75	14/14	
	Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan.	100%	100%	100%	-	-	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	
8.	MENGAMBIL TINDAKAN PERUNDANGAN KEPADA PEMEGANG HARTA YANG MEMPUNYAI TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN	-	16/16	-	7/7	-	15/15	-	5/5	-	-	1/1	1/1	
	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%	
9.	PENEMPATAN PEGUAMBELA DAN PEGUAMCARA SEBAGAI PEGUAM RUJUKAN / PANEL MAJLIS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Penempatan Peguambela dan Peguamcara sebagai Peguam Rujukan / Panel Majlis mematuhi kriteria yang ditetapkan di dalam Garis Panduan Kriteria Penempatan Peguambela & Peguamcara sebagai Peguam Rujukan / Panel Majlis.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
10.	PENILAIAN SEMULA PEGUAM RUJUKAN / PANEL MAJLIS Memastikan penilaian semula Peguam Rujukan / Panel Majlis dibuat sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	RAYUAN PENGURANGAN KADAR KOMPAUN (ORANG KENA KOMPAUN (OKK) HADIR DI KAUNTER) Memastikan rayuan pengurangan kadar kompaun diproses secara telus mengikut prosedur yang ditetapkan.	49/49	54/54	57/57	51/51	62/62	38/38	18/18	59/59	32/32	15/15	18/18	2/2	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Penguatkuasaan & Keselamatan														
12.	PEMANTAUAN LESEN BERISIKO Memastikan pemantauan terhadap setiap premis dilakukan selepas 2 bulan dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa yang meluluskan lesen.	5/9	15/19	13/17	10/18	18/23	18/25	15/22	8/14	8/15	11/16	3/7	18/22	
		56%	79%	76%	56%	78%	72%	68%	57%	53%	69%	43%	82%	
13.	PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA (DENGAN SYARAT KHUSUS)-SENARAI B Memastikan pemantauan lesen dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh kelulusan lesen.	6/6	13/13	7/8	10/13	10/15	6/6	6/9	8/8	24/24	13/13	5/6	9/9	
		100%	100%	88%	77%	67%	100%	66%	100%	100%	100%	83%	100%	
14.	PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA Memastikan pemantauan terhadap setiap premis dilakukan selepas 2 bulan dari tarikh kelulusan lesen.	25/35	17/23	28/39	15/26	30/42	25/36	15/27	14/30	8/12	15/25	10/26	15/19	
		71%	74%	72%	58%	71%	69%	55%	47%	67%	60%	38%	79%	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
15.	OPERASI PENYITAAN Memastikan proses penyitaan dilaksanakan mengikut prosedur yang ditetapkan.	5/5	-	9/9	7/7	10/10	12/12	13/13	19/19	21/21	18/18	5/5	0/3	
		100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
16.	PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan mematuhi ketetapan di dalam Kaedah-kaedah Penetapan Kos Penyitaan dan Kos Penyimpanan MDKS	4/5	-	2/9	2/7	2/10	0/12	0/13	4/18	1/21	4/19	0/6	0/3	
		80%	-	22%	29%	20%	0%	0%	22%	5%	21%	0%	0%	
4. TEKNOLOGI MAKLUMAT														
17.	PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER Menyelesaikan semua aduan minor untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 3 hari bekerja.	21/21	38/38	40/40	27/27	21/21	38/38	19/19	32/32	25/25	11/11	38/38	18/18	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18.	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	29/29	31/31	30/30	31/31	30/30	24/31	31/31	30/30	31/31	22/30		
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	77%	100%	100%	100%	73%		
5. PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA														
19.	PENYEDIAAN SENARAI NILAIAN BARU Menyediakan senarai nilai baru setiap 5 tahun.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20.	PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA Menyediakan Pindaan Senarai Nilai Sediada setiap 6 bulan.	-	503	-	286	-	265	-	150	-	462/ 462	2/2	-	
		-	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	
21.	PROSES PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN Surat makluman keputusan bantahan dikeluarkan dalam tempoh 60 hari waktu bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Mendengar Bantahan.	-	-	-	-	-	43	-	-	-	-	-	19/19	
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	
22.	PENGESAHAN CUKAI Mengeluarkan surat pengesahan cukai dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	130	49	79	56	54	26	100	65	84/84	77/77	34/34	13/13	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
23.	PERMOHONAN REMISI Menghantar surat keputusan kepada pemilik dalam tempoh 30 hari hingga 75 hari maksimum waktu bekerja selepas terima permohonan.	-	39	-	6/11	-	-	-	42/43	1/1	-	-	-	
		-	100%	-	55%	-	-	-	98%	100%	-	-	-	
24.	PINDAHMILIK PEGANGAN BERKADAR Menghantar surat kelulusan pindahmilik kepada pemohon dalam tempoh 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	102	123	98	70	71	63	89	123	110/110	61/61	84/84	94/94	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25.	PROSES PENGISIAN PREMIS SEWAAN MDKS Mengeluarkan surat tawaran kepada pemohon dalam tempoh 90 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap bagi premis <i>hotspot</i> manakala 14 hari waktu bekerja bagi premis bukan <i>hotspot</i> .	-	-	6/27	-	-	-	-	9/9	-	-	-	-	
		-	-	22%	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
6. PERBENDAHARAAN														
26.	PENGELUARAN BIL CUKAI TAKSIRAN Mengeluarkan bil cukai taksiran selewat-lewatnya pada 14 Januari dan 14 Julai setiap tahun.	61,107	-	-	-	-	-	48,180	-	-	-	-	51,136	
		100%	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	100%	
27.	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.	-	-	25,017	-	-	-	-	-	26,805	-	-	-	
		-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	
28.	TASK FORCE - TUNTUTAN TUNGGAKAN BIL CUKAI TAKSIRAN (WARAN TAHANAN) Mengeluarkan Borang F jika tiada pembayaran selepas 15 hari Borang E diserahkan.	-	-	-	-	-	346	-	-	-	8,418	-	-	
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-	
29.	TERIMAAN HASIL (KAUNTER) Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	6,199	11,429	4,472	2,632	3,471	2,756	3,263	9,963	3,017	2,605	3,209	3,300	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
30.	BAJET TAHUNAN Menyiapkan bajet tahunan sebelum tarikh penyerahan kepada PBN dan mengeluarkan keputusan bajet setelah mendapat kelulusan daripada PBN dalam tempoh 7 hari bekerja.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
31.	BELIAN TERUS Mengeluarkan Pesanan Kerajaan dalam masa 5 hari bekerja setelah menerima borang permohonan yang lengkap.	25	183	169	193	231	317	130	-	-	-	-	-	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	-
32.	SEBUTHARGA Mengeluarkan surat tawaran dan Inden Kerja/Surat Setuju Terima dalam masa 14 hari selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga kepada pemborong.	-	-	8	121	106	52	29	-	-	-	-	-	
		-	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	
33.	TENDER Mengeluarkan surat tawaran dalam masa 14 hari selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga kepada pemborong.	-	-	-	-	33	25	2	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	
7. PELESENAN														
34.	PERMOHONAN PERMIT PERNIAGAAN Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 14 hari bekerja.	44/44	19/84	24/24	20/20	47/50	46/46	19/19	45/45	25/29	21/24	20/20	22/22	
		100%	23%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	86.2%	88%	100%	100%	
35.	PERMOHONAN LESEN BERISIKO Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 45 hari bekerja.	-	14/17	10/19	13/21	18/18	8/12	10/15	32/36	15/16	54/57	31/36	35/36	
		-	82%	53%	62%	100%	67%	67%	89%	94%	95%	86%	97%	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
36.	PERMOHONAN PERMIT BAZAR RAMADAN Pemberian Permit Bazar Ramadan diberi pada hari yang sama selepas bayaran dibuat.	-	-	-	-	875	48/48	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-
37.	PERMOHONAN LESEN PASAR MALAM / PAGI Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja.	54/80	28/28	7/24	0/13	-	3/4	6/13	34/40	1/8	2/11	15/21	-	
		68%	100%	23%	0%	-	75%	46%	85%	12.5%	18%	71%	-	
38.	PERMOHONAN LESEN PENJAJA (TAPAK MDKS) Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam hari bekerja.	3/3	-	3/4	4/4	8/8	3/3	1/1	2/2	2/2	2/2	4/4	4/4	
		100%	-	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
39.	PERMOHONAN PERMIT KAIN RENTANG DAN PERMIT KHEMAH PERKAHWINAN / SEMBAHYANG Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja.	61/61	60/60	71/71	77/77	97/97	60/60	46/46	58/58	75/75	59/59	91/91	66/66	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
40.	PERMOHONAN LESEN ANJING Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 1 hari bekerja.	1/1	2/2	4/4	2/2	2/2	2/2	2/2	3/3	1/1	4/4	3/3	2/2	
		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	
41.	PERMOHONAN TAMBAHAN LESEN, PENGURANGAN LESEN, PERTUKARAN LESEN, TUKAR NAMA LESEN / SYARIKAT	59/63	43/43	32/32	10/10	19/19	23/23	16/16	15/15	25/25	11/11	18/18	24/24	
	Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja.	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
42.	PERMOHONAN LESEN SERTA MERTA	45/45	36/36	57/57	54/54	30/30	36/36	19/19	41/41	41/41	39/39	31/31	34/34	
	Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. OSC														
43.	PERMOHONAN MELALUI OSC	15/19	7/12	22/22	15/17	34/38	59/61	19/20	13/16	26/27	16/19	30/37	32/36	
	Memproses 32 jenis permohonan mengikut tempoh piagam Majlis Daerah Kuala Selangor sehingga diputuskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC dalam tempoh 30 hari bekerja.	79%	58%	100%	88%	89%	97%	95%	81%	96%	84%	81%	89%	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
9. PERANCANGAN PEMBANGUNAN & LANDSKAP														
44.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PELAN PEMBANGUNAN) 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. 2. Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari OSC.	4/9	5/5	2/3	1/1	6/7	7/8	6/9	5/6	5/6	8/11	1/2	9/12	
		44%	100%	67%	100%	86%	88%	66%	83%	83%	73%	50%	75%	
45.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA) Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	1/2	5/6	-	3/3	-	-	1/1	-	2/4	-	-	3/3	
		50%	83%	-	100%	-	-	100%	-	50%	-	-	100%	
46.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - HOTEL BAJET) 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. 2. Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pelan yang telah dipinda dan mematuhi syarat diterima dari OSC.	1/1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
47.	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.	1/1	-	0/1	-	0/5	2/2	2/2	-	-	2/2	-	3/3	
		100%	-	0%	-	0%	100%	100%	-	-	100%	-	100%	
48.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. 2. Mengesahkan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pelan yang dipinda dan mematuhi syarat kelulusan.	4/4	1/2	1/4	1/2	1/2	0/2	2/3	2/5	2/2	1/1	1/6	1/1	
		100%	50%	25%	50%	50%	0%	67%	40%	100%	100%	17%	100%	
10. PEMBANGUNAN & PENYELENGGARAAN														
49.	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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
50.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN/ LAMPU ISYARAT Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas syarat dan ulasan dipatuhi.	-	2/2	1/1	2/3	1/1	-	-	1/1	1/1	2/2	1/1	2/2	
		-	100%	100%	67%	100%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
51.	PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA Mengeluarkan surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga kepada pemborong.	-	-	-	33/33	-	21/21	4/4	2/2	33/33	-	20/25	-	
		-	-	-	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	80%	-	
52.	PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER Mengeluarkan surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Tender kepada pemborong.	-	-	-	2/2	2/2	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-	
53.	PENYELENGGARAAN KENDERAAN Memberi pengesahan permohonan bagi penyelenggaraan kenderaan / jentera dalam tempoh 2 hari bekerja.	7/9	12/12	21/21	22/24	33/33	26/26	23/23	22/22	18/18	20/20	23/23	26/26	
		77%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11. KAWALAN BANGUNAN														
54.	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.	-	2/2	1/1	1/1	4/4	12/12	2/2	3/3	5/5	-	8/8	2/2	
		-	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	
55.	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.	38/38	30/30	35/35	30/30	35/35	19/19	20/20	43/43	26/26	33/33	24/24	22/22	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
56.	KELULUSAN PERAKUAN KELAYAKAN MENDUDUKI (SLM) Memproses dan mengeluarkan surat dan Perakuan Kelayakan Menduduki (SLM) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas memperolehi Minit Mesyuarat Jawatankuasa OSC.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1/1	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-
57.	PEMANTAUAN PEMATUHAN SYARAT KELULUSAN PELAN BANGUNAN Membuat pemantauan ke atas kerja-kerja binaan sekurang-kurangnya tiga (3) kali dalam tempoh binaan bagi projek skim atau satu (1) kali bagi kerja-kerja kelulusan ubahsuaian; dan menyediakan kertas siasatan sekiranya berlaku ketidakpatuhan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja daripada tarikh pengeluaran notis ketiga.	3/3	3/3	6/6	15/15	12/12	-	-	12/12	21/21	6/6	18/18	9/9	
		100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
58.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH Memproses dan mengeluarkan surat dan pelan lulus dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	29/29	37/37	54/54	43/43	31/31	40/40	17/17	40/40	50/50	47/47	44/44	32/32	
		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	
12. COB														
59.	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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
60.	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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. PERKHIDMATAN KESIHATAN & PERSEKITARAN														
61.	PEMERIKSAAN & PENGGREDAN PREMIS MAKANAN Memastikan sijil bagi Gred A, Gred B dan Gred C dikeluarkan 15 hari bekerja dari tarikh pengesahan keputusan penilaian.	10	6	17	12	9	-	12	107	3	5	35	15	
	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
62.	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.	10/10	16/16	8/8	13/13	7/7	-	8/8	19/19	17/17	11/11	6/6	35/35	
	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	
63.	PROSEDUR PENGURUSAN DAN PEMBERSIHAN SEMAK SAMUN TANAH KOSONG & RUMAH TERBIAR Mengambil tindakan ke atas kacauganggu awam berkaitan semak samun di premis kediaman terbiar dan tanah kosong dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh aduan diterima hingga tarikh surat tuntutan kos dikeluarkan.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14. PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM														
64.	PROSEDUR PENGAMBILALIHAN PENYELENGGARAAN KAWASAN BARU Mengeluarkan surat pengambilalihan kawasan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan perakuan daripada pemaju.	0/3	1/4	0/1	-	1/1	0/2	-	2/3	2/2	0/2	-	-	
		0%	25%	0%	-	100%	0%	-	67%	100%	0%	-	-	
65.	PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA-KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL Membuat laporan pemantauan dan prestasi kontraktor sebelum 7hb setiap bulan.	36/36	36/36	36/36	36/36	36/36	36/36	36/36	55/55	55/55	51/51	51/51	51/51	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
66.	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.	36/44	28/33	23/29	20/29	28/33	25/36	19/24	13/17	5/11	26/32	24/31	18/28	
		82%	85%	79%	69%	85%	69%	79%	76%	45%	81%	77%	64%	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
15. BELIA & KEMASYARAKATAN														
67.	PENGURUSAN PROGRAM JABATAN Melaksanakan program yang telah ditetapkan di dalam Sasaran Kerja Tahunan yang telah disenaraikan.	1/1	-	1/1	1/1	2/2	-	-	3/3	2/2	-	3/3	-	
		100%	-	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-	
68.	TEMPAHAN SEWAAN DEWAN DAN STADIUM Mengeluarkan surat keputusan dalam masa 3 hari bekerja selepas mendapat kelulusan.	35/35	25/25	38/38	21/21	25/25	11/11	19/19	17/17	18/18	25/25	28/28	29/29	
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
16. AUDIT DALAM														
69.	ADUAN AWAM Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam masa 24 jam masa bekerja.	125/125	171/171	102/102	138/138	115/115	152/152	88/88	170/170	140/140	125/125	132/132		
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
70.	PELAKSANAAN AUDITAN Memastikan pengauditan di setiap jabatan dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga tahun.	-	1/1	-	2/2	2/2	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	5/5		
		-	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	