

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS DAERAH KUALA SELANGOR
TAHUN 2019**

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%	
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS		
1.	Jabatan Khidmat Pengurusan	91.1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.25
2.	Unit Perundangan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100
3.	Jabatan Penguatkuasa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
4.	Bahagian Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
5.	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	100%	100%	89%	100%	83.5%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97.7
6.	Jabatan Perbendaharaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
7.	Jabatan Pelesenan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
8.	Unit Pusat Setempat (OSC)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
9.	Jabatan Perancangan Pembangunan	50%	71.43%	66.67%	100%	25%	50%	33%	50%	100%	100%	100%	87.5%	69.46	
10.	Jabatan Landskap	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	50%	100%	50%	95.45	
11.	Jabatan Kejuruteraan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96.25%	98%	97.25%	99.29	
12.	Jabatan Kawalan Bangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
13.	Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB)	-	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
14.	Jabatan Kesihatan dan Persekitaran	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
15.	Jabatan Pengurusan Sisa Pepejal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
16.	Jabatan Pembangunan Masyarakat	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
17.	Unit Korporat dan Perhubungan Awam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
18.	Unit Audit Dalam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
JUMLAH KESELURUHAN % (/ 18)		96.32	98.21	97.54	100	94.92	97.22	96.06	97.05	100	99.79	99.88	96.37	92.84	

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN														
1.	PENGESAHAN JAWATAN Mengurus pengesahan jawatan dalam perkhidmatan bagi tempoh 1-3 tahun daripada tarikh lantikan tetap	5/6	-	-	-	-	-	1	-	0/1	-	-	-	-
		83%	-	-	-	-	-	100%	-	0	-	-	-	91.5%
2.	PENGURUSAN PERSARAAN Melengkapkan dokumen persaraan pegawai dalam tempoh 6 bulan sebelum tarikh persaraan	-	1/1	1/1	1/1	-	1/1	-	-	-	-	2	-	-
		-	100%	100%	100%	-	100%	-	-	-	-	100%	-	100%
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	-	3/3	-
		-	-	100%	-	-	-	-	-	-	100%	-	100%	100%
4.	PENGURUSAN STOR Pengeluaran barang dalam satu hari waktu bekerja.	123/124	62/62	77/77	70/70	89/89	70/70	104/104	103/103	95/95	84/84	62/62	86/86	-
		99.2%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%
5.	PENGURUSAN ASET Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	-	-	10/10	-	1	-	15/15	37/37	7/7	13/13	14/14	8/8	-
		-	-	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	
2. UNIT PERUNDANGAN														
6.	MENGEMUKAKAN KERTAS SIASATAN YANG LENGKAP KEPADA TIMBALAN PENDAKWA RAYA (TPR) Mengemukakan Kertas Siasatan yang lengkap kepada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh arahan Pegawai Pendakwa.	30/30	-	-	22/22	51/51	-	18/18	-	31/31	-	30/30	14/14	-
	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-	100%	-	100%	100%	100%	
7.	PENDAFTARAN KERTAS PERTUDUHAN DAN SAMAN Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan.	14/14	-	29/29	2/2	38/38	13/13	18/18	-	13/13	18/18	-	30/30	-
	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%
8.	MENGAMBIL TINDAKAN PERUNDANGAN KEPADA PEMEGANG HARTA YANG MEMPUNYAI TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN Mengeluarkan surat tuntutan tunggakan cukai dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima daripada Jabatan Perbendaharaan	-	-	2/2	15/15	6/6	-	-	-	-	2/2	-	-	-
	-	-	100%	100%	100%	-	-	-	-	100%	-	-	100%	
3. JABATAN PENGUATKUASA														
9.	PEMANTAUAN LESEN BERISIKO DAN LESEN SERTA MERTA Memastikan pemantauan terhadap setiap premis dilakukan dalam tempoh 2 bulan selepas 2 bulan dari tarikh surat kelulusan lesen	41/41	38/38	62/62	38/38	39/39	52/52	28/28	32/32	18/18	39/39	62/62	48/48	-
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10.	PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA (DENGAN SYARAT KHUSUS)-SENARAI B Memastikan pemantauan lesen dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh kelulusan lesen.	21/21	8/8	15/15	14/14	15/15	5/5	7/7	9/9	12/12	26/26	16/16	4/4	-
	100%	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	
11.	OPERASI PENYITAAN Memastikan borang inventori dan barang sitaan diserahkan kepada pegawai penjaga setor dalam tempoh 1 hari bekerja	2/2	1/1	4/4	3/3	2/2	5/5	5/5	1/1	4/4	5/5	-	5/5	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%
12.	PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan dalam tempoh 1 hari selepas bayaran tebusan dibuat	1/1	-	1/1	2/2	-	-	5/5	-	2/2	3/3	-	5/5	-
		100%	-	100%	100%	-	-	100%	-	100%	100%	-	100%	100%
4. BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT														
13.	PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER Menyelesaikan semua aduan minor untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 3 hari bekerja.	34/34	23/23	28/28	12/12	39/39	7/7	10/10	38/38	13/13	19/19	32/32	12/12	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14.	PENGURUSAN BACK UP DATA BAGI SERVER APLIKASI EPBT Menjalankan proses back up data bagi server ePBT secara berkala mengikut tempoh harian dan bulanan.	31/31	28/28	29/29	30/30	31/31	30/30	31/31	31/31	30/30	31/31	29/29	31/31	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
5. JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA														
15.	PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA Menyediakan pindaan senarai nilai sedia ada setiap 6 bulan	-	983/ 983	-	1765/ 1765	2609/ 2609	-	-	-	-	3607/ 3607	-	-	-
		-	100%	-		100%	-	-	-	-	100%	-	-	100%
16.	PROSES SEWAAN PREMIS MDKS 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	Premis - 7 Dewan - 32	Premis - 13 Dewan - 41	Premis - 7/9 Dewan - 29	Premis - 3 Dewan - 26	Premis - 2/3 Dewan - 14	Premis - 1 Dewan - 17	Premis - 4 Dewan - 24	Premis - 5 Dewan - 14	Premis - 4 Dewan - 25	Premis - 1 Dewan - 19	Premis - 1 Dewan - 19	Premis - 1 Dewan - 19	-
		100%	100%	Premis - 78% Dewan - 100%	100%	Premis - 67% Dewan - 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. JABATAN PERBENDAHARAAN														
17.	PENGELUARAN BIL CUKAI TAKSIRAN Mengeluarkan bil cukai taksiran selewat-lewatnya pada 14 Januari dan 14 Julai setiap tahun.	-	-	-	-	-	48,905	-	-	-	-	-	56,440	-
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	100%
18.	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.	-	-	24,115	-	-	-	-	-	24,784	-	-	-	-
		-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%

19.	TASK FORCE - TUNTUTAN TUNGGAKAN BIL CUKAI TAKSIRAN (WARAN TAHANAN)	-	-	-	3,700	1,826	-	-	-	-	1,230	3,147	34	-
	Mengeluarkan Borang F jika tiada pembayaran selepas 15 hari Borang E diserahkan.	-	-	-	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	
20.	TERIMAAN HASIL (KAUNTER)	6,854	8,351	4,450	3,456	2,877	1,657	3,501	8,373	3,994	5,204	4,606	4,551	-
	Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
21.	BAJET TAHUNAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Menyiapkan bajet tahunan sebelum tarikh penyerahan kepada PBN dan mengeluarkan keputusan bajet setelah mendapat kelulusan daripada PBN dalam tempoh 7 hari bekerja.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22.	BELIAN TERUS BEKALAN DAN PERKHIDMATAN	150/ 150	129/ 129	155/ 155	158/ 158	181/ 181	60/60	137/ 137	109/ 109	158/ 158	154/ 154	172/ 172	326/ 326	-
	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%
23.	SEBUTHARGA / TENDER	89/89	69/69	61/61	12/12	33/33	9/9	30/30	13/13	29/29	37/37	40/40	44/44	-
	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%

7. JABATAN PELESENAN														
24.	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.	216/ 216	142/ 142	22/ 22	1490/ 1490	206/ 206	150/ 150	232/ 232	223/ 223	269/ 269	289/ 289	232/ 232	199/ 199	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
8. UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)														
25.	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.	34/34	41/41	32/32	30/30	24/24	22/22	47/47	44/44	27/27	26/26	63/63	35/35	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN														
26.	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.	2/2	3/7	3/3	5/5	0/1	1/2	1/3	1/2	2/2	2/2	7/7	5/5	-
		100%	42.85 %	100%	100%	0	50%	33%	50%	100%	100%	100%	100%	100%
27.	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	1/1	1/2	-	-	-	-	2/2	3/3	3/4	-
		-	100%	100%	100%	50%	-	-	-	-	100%	100%	75%	89.3

28.	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.	-	-	0/1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
29.	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	-	2/2	1/1	2/2	2/2	-	-	-	0/2	2/3	-
		100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	-	-		66.6%	60%

10. JABATAN LANDSKAP

30.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP 1. Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat OSC diadakan 2. Mengesahkan kelulusan pelan landskap dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima pelan yang dipinda dan mematuhi syarat kelulusan.	2/2	4/4	2/2	1/1	3/3	2/2	1/1	6/6	-	2/2	4/4	1/2	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	50%

11. JABATAN KEJURUTERAAN

31.	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.	Infra - 2 Kerja Tanah-1	Infra - 5 Kerja Tanah - 3	Infra - 1 Kerja Tanah - 1	Infra - 7 Kerja Tanah - 2	Infra - 2 Kerja Tanah - 1	Infra - 8 Kerja Tanah - 1	Infra - 7 Kerja Tanah - 1	Infra - 5 Kerja Tanah-1	Infra - 5 Kerja Tanah-0	Infra - 3 Kerja Tanah - 1	Infra - 6 Kerja Tanah - 0	Infra - 6 Kerja Tanah - 2	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
32.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN / LAMPU ISYARAT Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas syarat dan ulasan dipatuhi.	2/2	1/1	4/4	-	-	4/4	3/3	3/3	3/3	4/4	2/2	2/2	-
		100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
33.	PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA Mengeluarkan surat tawaran dan surat setuju terima (SST) kepada pemborong yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga	-	-	-	27/27	23/23	24/24	15/15	1/1	25/25	11/13	11/12	8/9	-
		-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	92%	89%
34.	PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER Mengeluarkan surat tawaran dan surat setuju terima (SST) kepada pemborong yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Tender	-	-	-	-	-	3/3	-	-	-	-	1/1	1/1	-
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	100%	100%	100%
35.	PENYELENGGARAAN KENDERAAN Memberi pengesahan permohonan bagi penyelenggaraan kenderaan / jentera dalam tempoh 2 hari bekerja.	31/31	38/38	33/33	29/29	32/32	12/12	20/20	17/17	8/8	15/15	56/56	35/35	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

12. JABATAN KAWALAN BANGUNAN														
36.	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.	4/4	4/4	2/2	3/3	2/2	3/3	-	4/4	3/3	-	-	2/2	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	-	-	100%	100%
37.	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.	31/31	20/20	29/29	16/16	39/39	26/26	54/54	52/52	96/96	85/85	61/61	107/107	-
		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	
38.	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.	12/12	9/9	42/42	15/15	12/12	30/30	63/63	39/39	21/21	9/9	12/12	30/30	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
39.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH Memproses dan menyampaikan surat dan pelan lulus dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	43/43	31/31	38/38	41/41	62/62	20/20	57/57	51/51	54/54	52/52	69/69	60/60	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

13. UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)														
40.	PROSES PEMFAILAN JADUAL PETAK KEPADA PESURUHJAYA BANGUNAN SEKSYEN 6, AKTA 757	-	-	86/86	1/1	1/1	1/1	-	1/1	1/1	2/2	-	1	-
	Memastikan semakan pemfailan jadual petak diselesaikan dalam tempoh 40 hari bekerja daripada permohonan lengkap	-	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
14. JABATAN KESIHATAN & PERSEKITARAN														
41.	PEMERIKSAAN & PENGGREDAN PREMIS MAKANAN	25/25	20/20	31/31	20/20	-	15/15	140 /140	8/8	20/20	25/25	9/9	44/44	-
	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%	100%
42.	PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR	24/24	30/30	23/23	30/30	22/22	22/22	23/23	19/19	19/19	26/26	27/27	31/31	-
	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%
15. JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL														
43.	PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA-KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL	35/35	35/35	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	-
	Membuat laporan pemantauan dan prestasi kontraktor sebelum 7hb setiap bulan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
44.	PROSEDUR SIASATAN ADUAN SAMPAH DAN PEMBERSIHAN AWAM	Sampah -8	Sampah -9	Sampah -2	Sampah -2	Sampah -0	Sampah -1	Sampah -8	Sampah -1	Sampah -3	Sampah -1	Sampah -7	Sampah -2	-
	Mengambil tindakan aduan sampah dalam tempoh 3 hari dan pembersihan awam (rumput, longkang perumahan, sampah pukal dan bangkai	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	anjing) dalam tempoh 7 hari.	PA-23	PA-12	PA-15	PA-15	PA-8	PA-8	PA-13	PA-17	PA-4	PA-3	PA-3	PA-20	-
		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	
16. JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT														
45..	PENGURUSAN PROGRAM JABATAN Melaksanakan program yang telah ditetapkan di dalam Sasaran Kerja Tahunan yang telah disenaraikan.	0/1	0/1	2/2	2/2	3/3	3/3	2/2	1/1	2/2	4/4	2/2	1/1	-
		-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17. UNIT KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM														
46.	ADUAN AWAM Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam masa 24 jam masa bekerja.	239 /239	139/139	151/151	199/199	98/98	87/87	137/137	111/111	99/99	140 /140	127/127	175/175	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18. UNIT AUDIT DALAM														
47.	PELAKSANAAN AUDITAN Memastikan pengauditan di setiap jabatan dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga tahun.	2/2	2/2	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	2/2	1/1	3/3	-
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

