RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS PERBANDARAN KUALA SELANGOR JANUARI HINGGA OKTOBER 2026

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%
2.	Unit Integriti	Tiada pengurusan kes tatatertib						100%	Tiada pengurusan kes tatatertib					100%
3.	Unit Perundangan	Tiada kes yang dirujuk					100%	100%	Tiada kes yang dirujuk					100%
4.	Jabatan Penguatkuasaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
5.	Unit Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
6.	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
7.	Jabatan Perbendaharaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
8.	Jabatan Pelesenan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
9.	Unit Pusat Setempat (OSC)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
10.	Jabatan Perancangan Pembangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
11.	Jabatan Landskap	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
12.	Jabatan Kejuruteraan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
13.	Jabatan Kawalan Bangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
14.	Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB)	Tiada permohonan jadual petak		100%	100%	Tiada permohonan jadual petak		100%	Tiada permohonan jadual petak	100%	Tiada permohonan jadual petak			100%
15.	Jabatan Kesihatan dan Persekitaran	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%
17.	Unit Korporat, Pelancongan dan Perhubungan Awam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%
18.	Unit Audit Dalam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tiada pelaksanaan audit	100%	100%	100%			100%
19.	Unit Perolehan dan Ukur Bahan	100%	Tiada keluarkan surat tawaran	100%	100%	100%	100%	100%	Tiada keluarkan surat tawaran	100%	100%			100%
JUMLAH KESELURUHAN % (19 / 19)		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	%
1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN														
1.	**PENGESAHAN JAWATAN** Mengurus pengesahan jawatan dalam perkhidmatan bagi tempoh 1-3 tahun daripada tarikh lantikan tetap.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2/2			
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%			
2.	**PENGURUSAN PERSARAAN** Melengkapkan dokumen persaraan pegawai dalam tempoh 6 bulan sebelum tarikh persaraan.	-	2/2	-	1/1	-	-	2/2	1/1	1/1	1/1			
		-	100%	-	100%	-	-	100%	100%	100%	100%			
3.	**PELANTIKAN PERJAWATAN** Mengeluarkan surat lantikan kepada calon yang berjaya berdasarkan proses dan syarat yang ditetapkan dalam tempoh 60 hari dari tarikh temuduga.	1/1	-	-	6/6	4/4	2/2	6/6	-	-	-			
		100%	-	-	100%	100%	100%	100%	-	-	-			
4.	**LATIHAN (PENGENDALIAN KURSUS)** Memastikan 100% pegawai dan kakitangan MPKS hadir lima hari / 40 jam berkursus.	16/16	20/20	18/18	32/32	30/30	32/32	37/37	24/24	44/44	40/40			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
5.	**PENGURUSAN KUTIPAN SEWAAN KUARTERS** Mengeluarkan bil sewaan sebelum 20haribulan setiap bulan.	70/70	69/69	70/70	68/68	66/66	67/67	67/67	67/67	66/66	65/65			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
2. UNIT INTEGRITI														
6.	**PROSIDING TATATERTIB** Surat keputusan hukuman tatatertib bagi setiap kes terlibat disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	-	-	-	-	-	-	1/1	-	-	-			
		-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-			

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT PIAGAM PELANGGAN	BULAN JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	%
2. UNIT PERUNDANGAN														
7.	**MEMULAKAN TINDAKAN PENDAKWAAN** 1. Mengemukakan Kertas Siasatan yang lengkap kepada Timbalan Pendakwa Raya (TPR) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh arahan Pegawai Pendakwa. 2. Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Kertas Siasatan dikembalikan kepada Unit Perundangan .	-	-	-	-	-	22/22	-	-	-	-			
		-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-			
		-	-	-	-	-	-	22/22	-	-	-			
		-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-			
3. JABATAN PENGUATKUASA														
8.	**OPERASI PENYITAAN** Memastikan borang inventori dan barang sitaan diserahkan kepada pegawai penjaga setor dalam tempoh 1 hari bekerja daripada tarikh sitaan	31/31	8/8	10/10	13/13	11/11	15/15	20/20	12/12	1/13	6/6			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
9.	**PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN** Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan dalam tempoh 1 hari selepas bayaran tebusan dibuat.	16/16	7/7	3/3	4/4	5/5	6/6	11/11	3/3	3/3	6/6			
		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	%
4. UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT														
10.	**PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER** 1. Menyelesaikan semua aduan minor untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima aduan. 2. Menyelesaikan semua aduan major untuk penyelenggaraan sistem dan kerosakan komputer dalam tempoh 14 hari waktu bekerja selepas menerima aduan.	Aplikasi = 2(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 8	Aplikasi = 0(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 30	Aplikasi = 0(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 26	Aplikasi = 0(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 32	Aplikasi = 0(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 15	Aplikasi = 0(Minor) 0(Major) 0(CRF) Komputer = 14	Aplikasi = 0(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 15	Aplikasi = 1(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 7	Aplikasi = 4(Minor) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 13	Aplikasi = 11(Mino) 0(Major) 0 (CRF) Komputer = 16			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
11.	**PENGURUSAN *BACK UP* DATA BAGI *SERVER* APLIKASI EPBT** Proses *back up* data bagi Aplikasi ePBT dapat dilaksanakan 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	30/30			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
5. JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA														
12.	**PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA** Menyediakan Pindaan Senarai Nilaian Sediada setiap 6 bulan	-	417	-	859	-	-	-	118	-	688			
		-	100%	-	100%	-	-	-	100%	-	100%			
13.	**PROSES SEWAAN PREMIS MPKS** Mengeluarkan surat tawaran kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh pengesahan Mesyuarat Majlis.	Premis: 22 Dewan: 19	Premis: 0 Dewan: 17	Premis: 13 Dewan: 15	Premis: 0 Dewan: 19	Premis: 13 Dewan: 13	Premis: 0 Dewan: 14	Premis: 10 Dewan: 10	Premis: 0 Dewan: 15	Premis: 16 Dewan: 17	Premis: 0 Dewan: 18			
		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	
6. JABATAN PERBENDAHARAAN														
14.	**PENGELUARAN NOTIS E (TUNTUTAN MELALUI POS) DAN TUNTUTAN TUNGGAKAN BIL CUKAI TAKSIRAN (WARAN TAHANAN)**	-	-	39,397	2,471	5,951	-	-	-	40,478	9,019			
	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.	**TERIMAAN HASIL (KAUNTER)**	9,882	9,582	3,577	4,121	4,083	3,434	4,396	5,554	4,463	3,205			
	Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
16.	**BAJET TAHUNAN**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	Menyiapkan bajet tahunan sebelum tarikh penyerahan kepada PBN dan mengeluarkan keputusan bajet setelah mendapat surat kelulusan daripada PBN dalam tempoh 7 hari bekerja.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

17.	**PEMBAYARAN PEMBELIAN TERUS / SEBUTHARGA / TENDER** Membuat pembayaran dalam masa 7 hari bekerja selepas Jabatan Perbendaharaan menerima dokumen lengkap untuk proses bayaran daripada jabatan berkaitan.	171/ 171	89/89	229/ 229	213/ 213	268/ 268	172/ 172	208/ 208	181/181	228/ 228	312			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
18.	**PENGURUSAN STOR** Pengeluaran barang dalam tempoh tiga hari waktu bekerja dari kelulusan pegawai pelulus	30/30	28/28	15/15	43/43	15/15	33/33	24/ 24	69/69	90/90	6/6			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
19.	**PENGURUSAN PENDAFTARAN ASET** Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	135/ 135	3/3	-	-	-	-	61/ 61	25/25	16/16	8/8			
		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	%
7. JABATAN PELESENAN														
20.	**PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN** Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam bekerja (3 hari bekerja) bagi kelulusan lesen serta-merta dari tarikh permohonan dan memproses kelulusan lesen berisiko dalam tempoh 45 hari bekerja serta memaklumkan keputusan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas disahkan dalam Mesyuarat Kawalan Perniagaan dan Kesihatan Majlis Perbandaran Kuala Selangor atau setelah diluluskan oleh Pihak Berkuasa Melesen	30 – (risiko) 59 – (serta-merta)	34 – (risiko) 42 – (serta-merta)	19 – (risiko) 39 – (serta-merta)	32 – (risiko) 52 – (serta-merta)	35 – (risiko) 39 – (serta-merta)	48 – (risiko) 34 – (serta-merta)	31 – (risiko) 54 – (serta-merta)	26 – (risiko) 39 – (serta-merta)	27 – (risiko) 78 – (serta-merta)	27 – (risiko) 78 – (serta-merta)			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
21.	**PEMANTAUAN LESEN BERISIKO DAN LESEN SERTA MERTA** Memastikan pemantauan terhadap setiap premis yang diberikan lesen baharu dilakukan dalam masa 61 hari sehingga 150 hari selepas surat kelulusan lesen dikeluarkan.	17/17	62/62	44/44	29/29	44/44	14/14	69/69	41/41	50/50	50/50			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
22.	**PEMANTAUAN LESEN SERTA MERTA (DENGAN SYARAT KHUSUS) -SENARAI B** Memastikan pemantauan lesen dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh surat kelulusan lesen.	29/29	20/20	18/18	20/20	20/20	18/18	25/25	22/22	31/31	31/31			
		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	
8. UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)														
23.	**PERMOHONAN MELALUI OSC** Menyelaras dan Mengawal selia Proses Permohonan Pelan Pemajuan	75/75	61/61	24/24	55/55	86/86	48/48	44/44	54/54	59/59	71/71			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
9. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN														
24.	**PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PELAN PEMBANGUNAN)** Mengesahkan Pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh 20 salinan pelan dan dokumen yang lengkap dan telah mematuhi ulasan teknikal diterima daripada pemohonan (PSP).	7/7	4/4	6/6	7/7	3/3	3/3	4/4	8/8	9/9	7/7			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
25.	**PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA)** Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	2/2	-	2/2	2/2	-	-	1/1	1/1	-	-			
		100%	-	100%	100%	-	-	100%	100%	-	-			
26.	**PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - HOTEL BAJET)** Mengesahkan Pelan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja dari Tarikh 20 Salinan Pelan Dan Dokumen Yang Lengkap dan Telah Mematuhi Ulasan Teknikal Diterima Daripada Permohonan (PSP)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

27.	**PERMOHONAN NAMA TAMAN, JALAN, NOMBOR BANGUNAN DAN ALAMAT (BAGI KAWASAN PEMBANGUNAN BARU)**	-	-	1/1	1/1	1/1	1/1	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.	-	-	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. JABATAN LANDSKAP														
28.	**PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP** Menyampaikan keputusan mesyuarat dalam tempoh 43 hari bekerja daripada permohonan OSC diterima	6/6	2/2	8/8	8/8	3/3	8/8	12/12	8/8	5/5	6/6			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
11. JABATAN KEJURUTERAAN														
29.	**PERMOHONAN PELAN INFRASTRUKTUR, PELAN KERJA TANAH DAN PELAN LAMPU JALAN** Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah borang semakan akhir disahkan.	IN – 7 KT – 3 LJ - 1	IN – 2 KT – 0 LJ - 3	IN – 4 KT – 1 LJ - 0	IN – 6 KT – 3 LJ - 5	IN – 16 KT – 2 LJ - 1	IN – 6 KT – 3 LJ - 3	IN – 9 KT – 4 LJ - 1	IN – 4 KT – 7 LJ - 0	IN – 4 KT – 4 LJ - 0	IN – 2 KT – 9 LJ - 3			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
30.	**PENYELENGGARAAN INFRASTRUKTUR DAN KEMUDAHAN AWAM** Mengeluarkan Perakuan Siap Kerja (CPC) dalam tempoh 5 hari selepas laporan pengesahan siap kerja jabatan	30/30	19/19	7/7	6/6	11/11	18/18	14/14	5/5	11/11	18/18			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
31.	**PENYELENGGARAAN KENDERAAN** Memastikan kerja – kerja pembaikan kenderaan dilaksanakan dalam tempoh 60 hari bekerja bermula daripada kelulusan pesanan kerajaan	22/22	43/43	22/22	32/32	39/39	16/16	32/32	11/11	25/25	12/12			
		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	%
12. JABATAN KAWALAN BANGUNAN														
32.	**KELULUSAN PELAN BANGUNAN (JABATAN MEMPERAKU)** 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.	2/2	-	-	2/2	1/1	-	1/1	1/1	3/3	1/1			
		100%	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%			
33.	**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.	24/24	50/50	56/56	57/57	59/59	52/52	161/ 161	41/41	42/42	32/32			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
34.	**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.	18/18	18/18	21/21	27/27	9/9	3/3	45/45	15/15	9/9	30/30			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

35.	**PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH**	27/27	46/46	53/53	53/53	51/51	41/41	57/57	59/59	34/34	52/52			
	Memproses dan mengeluarkan surat dan pelan lulus dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	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	
13. UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)														
36.	**PROSES PEMFAILAN JADUAL PETAK KEPADA PESURUHJAYA BANGUNAN SEKSYEN 6, AKTA 757**	-	-	1/1	1/1	-	-	2/2	-	1/1	-			
	Memastikan semakan pemfailan jadual petak diselesaikan dalam tempoh 40 hari bekerja daripada permohonan lengkap.	-	-	100%	100%	-	-	100%	-	100%	-			
14. JABATAN KESIHATAN & PERSEKITARAN														
37.	**PEMERIKSAAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN**	30/30	31/31	24/24	33/33	24/24	26/26	29/29	20/20	13/13	21/21			
	Memastikan sijil bagi Gred A, Gred B dan Gred C diserahkan kepada pengusaha premis dalam masa 24 jam selepas keputusan penilaian pemarkahan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
38.	**PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR**	62/62	55/55	53/53	60/60	61/61	49/49	97/97	84/84	103/ 103	88/88			
	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%			

39.	**PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA - KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL** Mengesahkan laporan prestasi kontraktor dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penerimaan tuntutan bayaran.	3/3	3/3	47/47	47/47	47/47	47/47	47/47	47/47	47/47	47/47			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
40.	**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 haiwan) dalam tempoh 7 hari.	Sampah – 25 PA - 17	Sampah – 17 PA - 10	Sampah – 20 PA - 17	Sampah – 20 PA - 20	Sampah – 14 PA - 20	Sampah – 18 PA - 12	Sampah – 11 PA - 18	Sampah – 10 PA - 18	Sampah – 17 PA - 18	Sampah – 12 PA - 9			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
41.	**PROSEDUR OPERASI KACAUGANGGU ALAM SEKITAR** Mengambil tindakan ke atas kacauganggu berkaitan alam sekitar dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh jabatan.	10/10	5/5	6/6	6/6	7/7	8/8	10/10	8/8	12/12	11/11			
		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	
15. JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT														
42.	**PENGURUSAN PROGRAM JABATAN** Melaksanakan 80% program yang telah ditetapkan di dalam Sasaran Kerja Tahunan dan lain-lain program yang berkaitan.	3/3	4/4	1/1	1/1	2/2	4/4	3/3	4/4	2/2	4/4			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
43.	**KELULUSAN BAGI PERMOHONAN PERUNTUKAN AHLI MAJLIS** Mendapat Kelulusan bagi Permohonan Peruntukan Ahli Majlis Dalam Tempoh 14 (Empat Belas) Hari Bekerja	19/19	39/39	43/43	56/56	38/38	62/62	38/38	51/51	56/56	57/57			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
16. UNIT KORPORAT, PELANCONGAN & PERHUBUNGAN AWAM														
44.	**ADUAN AWAM** Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam masa 24 jam waktu bekerja.	415/ 415	338/ 338/	313/ 313	436 /436	425/ 425	344/ 344	374/ 374	363 /363	413/ 413	358/ 358			
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
45.	**PROSES PERMOHONAN PERKHIDMATAN TREM / SAMPAN KHAS** Memastikan surat maklumbalas permohonan perkhidmatan trem / sampan khas dikemukakan dalam tempoh 3 hari waktu bekerja selepas mendapat kelulusan permohonan daripada Pegawai Tadbir / PPT	5/5	4/4	-	4/4	8/8	7/7	8/8	4/4	14/14	12/12			
		100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

17. UNIT AUDIT DALAM													
46.	**PELAKSANAAN AUDITAN** Melaksanakan auditan dua belas (12) kali setahun di Jabatan dalaman Majlis Perbandaran Kuala Selangor.	1/1	4/4	1/1	2/2	2/2	3/3	1/1	-	3/3	2/2		
		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	
18. UNIT PEROLEHAN DAN UKUR BAHAN														
47.	**PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA** Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pembuat / pembekal / kontraktor yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga	3/3	-	7/7	6/6	25/25	29/29	20/20	-	9/9	6/6			
		100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%			
48.	**PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER** Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pembuat / pembekal / kontraktor yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Lembaga Tender	-	-	-	-	-	-	4/4	-	1/1	4/4			
		-	-	-	-	-	-	100%	-	100%	100%			