

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS PERBANDARAN KUALA SELANGOR
TAHUN 2022**

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%	100
2.	Unit Perundangan	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	-	100%	100%	-	100%	100
3.	Jabatan Penguatkuasaan	100%	100%	100%	100%	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%	100
5.	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
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	33%	83%	50%	50%	0%	50%	0%	0%	25%	100%	100%	100%	100%	32.33
10.	Jabatan Landskap	100%	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%	100
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
14.	Jabatan Kesihatan dan Persekitaran	100%	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%	100%	100%	100%	100
16.	Unit Korporat dan Perhubungan Awam	100%	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%	100
18.	Unit Perolehan dan Ukur Bahan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
JUMLAH KESELURUHAN % (/ 18)		95.81	99	97.22	96.88	93.75	96.67	93.33	94.12	95.06	100%	100%	100%	96.21	

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	-	-	7/7	-	-	-	-	-	-	-	-	1/1	
	Mengurus pengesahan jawatan dalam perkhidmatan bagi tempoh 1-3 tahun daripada tarikh lantikan tetap.	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	
2.	PENGURUSAN PERSARAAN	-	1/1	-	-	-	-	-	1/1	-	2/2	2/2	-	
	Melengkapkan dokumen persaraan pegawai dalam tempoh 6 bulan sebelum tarikh persaraan.	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	100%	100%	-	
3.	PELANTIKAN PERJAWATAN	-	-	30/30	-	-	-	-	-	1/1	-	2/2	1/1	
	Mengeluarkan surat lantikan kepada calon yang berjaya berdasarkan proses dan syarat yang ditetapkan dalam tempoh 60 hari dari tarikh temuduga.	-	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	100%	100%	
4.	LATIHAN (PENGENDALIAN KURSUS)	11/11	27/27	30/30	19/19	13/13	26/26	21/21	25/25	22/22	28/28	15/15	13/13	
	Memastikan 85% pegawai dan kakitangan MPKS hadir tujuh hari berkursus.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5.	PENGURUSAN KUTIPAN SEWAAN KUARTERS	83/83	82/82	81/81	81/81	82/82	82/82	82/82	81/81	82/82	80/80	81/81	81/81	
	Mengeluarkan bil sewaan sebelum 20haribulan setiap bulan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

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

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
	PIAGAM PELANGGAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2. UNIT PERUNDANGAN														
7.	MEMULAKAN TINDAKAN PENDAKWAAN	-	20/20	-	18/18	-	-	-	17/17	-	16/16	-	-	
	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%	-	-	
	2. Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan.	12/12	-	20/20	-	18/18	-	-	-	-	-	19/19	-	
		100%	-	100%	-	100%	-	-	-	-	-	100%	-	
3. JABATAN PENGUATKUASA														
8.	OPERASI PENYITAAN	2/2	3/3	2/2	3/3	1/1	4/4	1/1	2/2	7/7	3/3	-	1/1	
	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%	100%	-	100%
9.	PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN	2/2	2/2	3/3	2/2	1/1	2/2	2/2	1/1	1/1	2/2	1/1	1/1	
	Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan dalam tempoh 1 hari selepas bayaran tebusan dibuat.	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	
4. UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT														
10.	PENYELENGGARAAN SISTEM / KOMPUTER	15/15	2/2	-	1/1	2/2	8/8	8/8	1/1	17/17	10/10	7/7	3/3	
	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%	100%	100%	100%
11.	PENGURUSAN BACK UP DATA BAGI SERVER APLIKASI EPBT	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%
5. JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA														
12.	PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA	-	229/229	-	2377/2377	-	-	-	-	579/579	688/688	-	-	
	Menyediakan Pindaan Senarai Nilai Sediada setiap 6 bulan	-	100%	-	100%	-	-	-	-	100%	100%	-	-	
13.	PROSES SEWAAN PREMIS MPKS	Premi s: 17 Dewa n: 20	Premi s: - Dewa n: 10	Premi s: - Dewa n: 14	Premi s: - Dewa n: 20	Premi s: 19 Dewa n: 21	Premi s: - Dewa n: 25	Premi s: - Dewa n: 20	Premi s: - Dewa n: 30	Premi s: 23 Dewa n: 26	Premi s: - Dewa n: 30	Premi s: 6 Dewa n: 11	Premis: - Dewan 16	
	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%	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)	-	-	39,566	2,584	3,978	804	-	-	39,949	-	774	4,252	
	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%	-	100%	100%	
15.	TERIMAAN HASIL (KAUNTER)	8,134	10,244	5,814	4,640	3,704	5,813	5,498	7,326	3,794	5,198	3,439	6,881	
	Mengeluarkan resit terimaan kepada pelanggan pada hari yang sama.	100%	100%	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.	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

17.	PEMBAYARAN PEMBELIAN TERUS / SEBUTHARGA / TENDER	136/136	82/82	72/72	116/116	95/95	118/118	92/92	145/145	139/139	69/69	113/113	191/191	
	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.	PENGURUSAN STOR	10/10	30/30	50/50	31/31	27/27	54/54	44/44	37/37	15/15	42/42	28/28	17/17	
	Pengeluaran barang dalam tempoh tiga hari waktu bekerja dari kelulusan pegawai pelulus	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
19.	PENGURUSAN PENDAFTARAN ASET	-	659/659	-	12/12	-	3/3	2/2	-	-	-	30/30	110/110	
	Melaksanakan pendaftaran aset dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aset.	-	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	
7. JABATAN PELESENAN														
20.	<p>PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN</p> <p>Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam bagi kelulusan lesen serta merta dan 45 hari bekerja bagi kelulusan lesen berisiko.</p>	49 (serta-merta) 18 (risiko)	35 (serta-merta) 15 (risiko)	57 (serta-merta) 8 (risiko)	47 (serta-merta) 13 (risiko)	30 (serta-merta) 14 (risiko)	39 (serta-merta) 24 (risiko)	28 (serta-merta) 13 (risiko)	36 (serta-merta) 18 (risiko)	23 (serta-merta) 25 (risiko)	21 (serta-merta) 17 (risiko)	32 (serta-merta) 21 (risiko)	31 (serta-merta) 0 (risiko)	
	<p>1. Lesen Serta Merta (Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan.</p> <p>2. Lesen Berisiko (Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalam tempoh 7 hari selepas disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kawalan Perniagaan & Kesihatan Majlis Perbandaran Kuala Selangor)</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
21.	<p>PEMANTAUAN LESEN BERISIKO DAN LESEN SERTA MERTA</p> <p>Memastikan pemantauan terhadap setiap premis yang diberikan lesen baharu dilakukan dalam tempoh 61 hari sehingga 90 hari selepas surat kelulusan lesen dikeluarkan.</p>	67/67	50/50	65/65	60/60	44/44	63/63	44/44	65/65	42/42	40/40	47/47	48/48	
		100%	100%	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.	21/21	15/15	25/25	7/7	16/16	20/20	16/16	29/29	19/19	19/19	15/15	17/17	
		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	
8. UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)														
23.	PERMOHONAN MELALUI OSC	43/43	67/67	33/33	57/57	52/52	36/36	56/56	56/56	26/26	42/42	34/34	77/77	
	Menyelaras dan mengawal selia proses permohonan pelan pemajuan/pembangunan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN														
24.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG	1/3	2/3	0/4	2/2	0/2	4/4	0/1	0/3	1/2	1/1	3/3	4/4	
	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 pemohon (PSP).	33%	66%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	50%	100%	100%	100%	
25.	PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA)	-	-	-	-	-	-	-	0/1	-	-	1/1	2/2	
	Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	-	100%	100%	
26.	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.													
27.	PERMOHONAN NAMA TAMAN, JALAN, NOMBOR BANGUNAN DAN ALAMAT (BAGI KAWASAN PEMBANGUNAN BARU)	-	2/2	1/1	0/1	-	0/1	-	0/2	0/1	-	3/3	-	
	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%	0%	-	0%	-	0%	0%	-	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	4/4	3/3	3/3	-	1/1	-	8/8	4/4	3/3	2/2	1/1	1/1	
	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%	100%	100%
11. JABATAN KEJURUTERAAN														
29.	PERMOHONAN PELAN INFRASTRUKTUR DAN PELAN KERJA TANAH	IN - 5 KT - 3	IN - 3 KT - 0 LJ - 2	IN - 7 KT - 4 LJ - 4	IN - 7 KT - 4 LJ - 4	IN - 8 KT - 5 LJ - 1	IN - 6 KT - 2 LJ - 3	IN - 1 KT - 0 LJ - 0	IN - 4 KT - 2 LJ - 2	IN - 2 KT - 2 LJ - 2	IN - 4 KT - 2 LJ - 2	IN - 0 KT - 0 LJ - 1	IN - 0 KT - 0 LJ - 1	
	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.	PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN / LAMPU ISYARAT	1/1	2/2	2/2	6/6	2/2	4/4	2/2	7/7	2/2	-	1/1	-	
	Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas syarat dan ulasan dipatuhi.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	-
31.	PENYELENGGARAAN KENDERAAN	20/20	30/30	27/27	30/30	31/31	29/29	35/35	31/31	32/32	30/30	49/49	-	
	Memastikan 80% kerja – kerja selenggara minor dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja dan kerja selenggara major dalam tempoh 14 hari berkerja daripada tempoh kululusan bagi pembaikan.	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. JABATAN KAWALAN BANGUNAN														
32.	KELULUSAN PELAN BANGUNAN (JABATAN MEMPERAKU)	1/1	6/6	1/1	1/1	2/2	2/2	4/4	3/3	2/2	-	-	2/2	
	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%	-	-	100%
33.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT PEMBAIKAN KECIL & PELAN SETARA	39/39	26/26	54/54	31/31	32/32	59/59	30/30	32/32	32/32	28/28	19/19	26/26	
	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%	100%
34.	PEMANTAUAN PEMATUHAN SYARAT KELULUSAN	18/18	6/6	15/15	9/9	-	18/18	3/3	12/12	6/6	12/12	15/15	18/18	
	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.	PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH	59/59	40/40	47/47	51/51	32/32	63/63	35/35	54/54	52/52	62/62	53/53	41/41	
	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	
13. UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)														
36.	PROSES PEMFAILAN JADUAL PETAK KEPADA PESURUHJAYA BANGUNAN SEKSYEN 6, AKTA 757	-	-	1/1	-	-	-	-	2/2	-	1/1	-	-	
	Memastikan semakan pemfailan jadual petak diselesaikan dalam tempoh 40 hari bekerja daripada permohonan lengkap.	-	-	100%	-	-	-	-	100%	-	100%	-	-	
14. JABATAN KESIHATAN & PERSEKITARAN														
37.	PEMERIKSAAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN	15/15	17/17	16/16	3/3	15/15	16/16	16/16	16/16	20/20	20/20	16/16	13/13	
	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%	100%
38.	PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR	25/25	44/44	47/47	35/35	45/45	59/59	47/47	52/52	67/67	61/61	57/57	45/45	
	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.	PROSEDUR PEMANTAUAN KERJA - KERJA PEMBERSIHAN AWAM DAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	
	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.	PROSEDUR SIASATAN ADUAN SAMPAH DAN PEMBERSIHAN AWAM	Sampah - 9 PA - 9	Sampah - 3 PA - 3	Sampah - 6 PA - 3	Sampah - 3 PA - 4	Sampah - 5PA - 2	Sampah - 3 PA - 1	Sampah - 9 PA - 4	Sampah - 5 PA - 6	Sampah - 4 PA - 8	Sampah - 1 PA - 4	Sampah - 0 PA - 7	Sampah - 1 PA - 1	
	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	
15. JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT														
41.	PENGURUSAN PROGRAM JABATAN	-	1/1	3/3	4/4	-	1/1	2/2	1/1	1/1	1/1	1/1	2/2	
	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%	100%	100%	
16. UNIT KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM														
42.	ADUAN AWAM	166/ 166	124/ 124	142/ 142	128/ 128	153/ 153	150/ 150	142/ 142	156/ 156	162/ 162	182/ 182	189/ 189	177/ 177	
	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%
17. UNIT AUDIT DALAM														
43.	PELAKSANAAN AUDITAN													
	Melaksanakan auditan dua belas (12) kali setahun di Jabatan dalaman Majlis Perbandaran Kuala Selangor.	1/1	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	1/1	1/1	2/2	2/2	1/1	4/4	
		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	
18. UNIT PEROLEHAN DAN UKUR BAHAN														
44.	PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA	3/3	3/3	17/17	20/20	14/14	19/19	15/15	7/7	22/22	9/9	8/8	6/6	
	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
45.	PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER	1/1	-	2/2	-	-	-	-	4/4	-	-	-	3/3	
	Mengeluarkan Surat Tawaran dan Surat Setuju Terima (SST) kepada pembuat / pembekal / kontraktor yang dilantik dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan Mesyuarat Lembaga Tender	100%	-	100%	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%	