

**RUMUSAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI
(LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN)
MAJLIS PERBANDARAN KUALA SELANGOR
JANUARI HINGGA DISEMBER 2024**

| 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% | | | |
| 2. | Unit Integriti | - | - | 100% | - | 100% | - | - | - | - | 100% | | | |
| 3. | Unit Perundangan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | - | - | - | 100% | | | |
| 4. | Jabatan Penguatkuasaan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 5. | Unit Teknologi Maklumat | 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% | | | |
| 7. | Jabatan Perbendaharaan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 8. | Jabatan Pelesenan | 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% | | | |
| 10. | Jabatan Perancangan Pembangunan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 11. | Jabatan Landskap | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 12. | Jabatan Kejuruteraan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 13. | Jabatan Kawalan Bangunan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 14. | Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB) | 100% | - | - | 100% | 100% | 100% | - | - | - | 100% | | | |
| 15. | Jabatan Kesihatan dan Persekitaran | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 16. | Jabatan Pembangunan Masyarakat | - | 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% | | | |
| 18. | Unit Audit Dalam | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 19. | Unit Perolehan dan Ukur Bahan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| JUMLAH KESELURUHAN % (19 / 19) | | 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 | |
| 1. JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | PENGESAHAN JAWATAN | - | 15/15 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Mengurus pengesahan jawatan dalam perkhidmatan bagi tempoh 1-3 tahun daripada tarikh lantikan tetap. | - | 100% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2. | PENGURUSAN PERSARAAN | 3/3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Melengkapkan dokumen persaraan pegawai dalam tempoh 6 bulan sebelum tarikh persaraan. | 100% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3. | PELANTIKAN PERJAWATAN | - | - | - | 3/3 | - | - | - | - | 19/19 | 7/7 | - | - | - |
| | Mengeluarkan surat lantikan kepada calon yang berjaya berdasarkan proses dan syarat yang ditetapkan dalam tempoh 60 hari dari tarikh temuduga. | - | - | - | 100% | - | - | - | - | 100% | 100% | - | - | - |
| 4. | LATIHAN (PENGENDALIAN KURSUS) | 16/16 | 36/36 | 29/29 | 27/27 | 42/42 | 40/40 | 46/46 | 38/38 | 41/41 | 47/47 | - | - | - |
| | Memastikan 85% pegawai dan kakitangan MPKS hadir tiga hari berkursus. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | - |
| 5. | PENGURUSAN KUTIPAN SEWAAN KUARTERS | 79/79 | 77/77 | 76/76 | 77/77 | 76/76 | 75/75 | 74/74 | 72/72 | 71/71 | 72/72 | - | - | - |
| | Mengeluarkan bil sewaan sebelum 20haribulan setiap bulan. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | - |
| 2. UNIT INTEGRITI | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | PROSIDING TATATERTIB | - | - | 2/2 | - | 2/2 | - | - | - | - | - | 1/1 | - | - |
| | 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 | |
| 2. UNIT PERUNDANGAN | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | MEMULAKAN TINDAKAN PENDAKWAAN | 51/51 | 15/15 | 15/15 | 12/12 | 26/26 | - | - | - | - | 20/20 | | | |
| | 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% | - | - | - | - | 100% | | | |
| | 2. Kertas pertuduhan dan saman didaftarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat izin pendakwaan. | 23/23 | 24/24 | 15/15 | 12/12 | 26/26 | - | - | - | - | - | | | |
| | | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | - | - | - | - | | | |
| 3. JABATAN PENGUATKUASA | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. | OPERASI PENYITAAN | 19/19 | 16/16 | 6/6 | 4/4 | 3/3 | 1/1 | 38/38 | 33/33 | 11/11 | 8/8 | | | |
| | 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. | PROSEDUR TUNTUTAN BARANG-BARANG SITAAN | 2/2 | 5/5 | 8/8 | - | 6/6 | - | 5/5 | 11/11 | 5/5 | 3/3 | | | |
| | Memastikan pengeluaran barang-barang sitaan dilakukan dalam tempoh 1 hari selepas bayaran tebusan dibuat. | 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 | 48/48 | 24/24 | 7/7 | 18/18 | 17/17 | 14/14 | 10/10 | 9/9 | 4/4 | 8/8 | | | |
| | 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% | | |
| 11. | PENGURUSAN BACK UP DATA BAGI SERVER APLIKASI EPBT | 31/31 | 29/29 | 31/31 | 30/30 | 31/31 | 30/30 | 31/31 | 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% | | |
| 5. JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. | PENYEDIAAN PINDAAN SENARAI NILAIAN SEDIADA | - | 1425 | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| | Menyediakan Pindaan Senarai Nilai Sediada setiap 6 bulan | - | 100% | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| 13. | PROSES SEWAAN PREMIS MPKS | Premis : 0 | Premis : 0 | Premis : 11 | Premis : 0 | Premis : 12 | Premis : 0 | Premis : 25 | Premis : 0 | Premis : 20 | Premis : 0 | | | |
| | 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. | Dewan : 27 | Dewan : 19 | Dewan : 10 | Dewan : 22 | Dewan : 27 | Dewan : 28 | Dewan : 26 | Dewan : 23 | Dewan : 15 | Dewan : 25 | | | |
| | | 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) | - | - | 36,394 | - | 6,572 | - | - | - | 37,711 | 3,793 | | | |
| | 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% | | | |
| 15. | TERIMAAN HASIL (KAUNTER) | 11,862 | 11,720 | 4,561 | 3,653 | 4,644 | 3,443 | 6,172 | 10,005 | 4,769 | 4,512 | | | |
| | 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 | 114/114 | 105/105 | 126/126 | 130/130 | 138/138 | 125/125 | 175/175 | 187/187 | 215/215 | 178 | | | |
| | 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% | | |
| 18. | PENGURUSAN STOR | 46/46 | 24/24 | 14/14 | 9/9 | 45/45 | 45/45 | 20/20 | 48/48 | 37/37 | 20/20 | | | |
| | Pengeluaran barang dalam tempoh tiga hari waktu bekerja dari kelulusan pegawai pelulus | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 19. | PENGURUSAN PENDAFTARAN ASET | - | - | - | - | 2/2 | 12/12 | 5/5 | 16/16 | 1/1 | 25/25 | | | |
| | 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. | 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. | 34 – Risiko 53 – Serta Merta | 35 – Risiko 37 – Serta Merta | 48 – Risiko 37 – Serta Merta | 34 – Risiko 33 – Serta Merta | 17 – Risiko 61 – Serta Merta | 26 – Risiko 40 – Serta Merta | 23 – Risiko 42 – Serta Merta | 31 – Risiko 68 – Serta Merta | 33 – Risiko 61 – Serta Merta | 27 – Risiko 70 – Serta Merta | | | |
| | 1. Lesen Serta Merta (Memproses dan memaklumkan keputusan kepada pemohon dalm tempoh 24 jam dari tarikh permohonan. 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) | 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 selepas 60 hari daripada tarikh surat kelulusan lesen dikeluarkan | 82/82 | 72/72 | 68/68 | 50/50 | 81/81 | 43/43 | 63/63 | 28/28 | 54/54 | 31/31 | | | |
| | | 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. | 16/16 | 7/7 | 15/15 | 11/11 | 22/22 | 13/13 | 18/18 | 33/33 | 27/27 | 24/24 | | | |
| | | 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 | 39/39 | 23/23 | 29/29 | 25/25 | 15/15 | 72/72 | 45/45 | 37/37 | 77/77 | 63/63 | | | |
| | Menyelaras dan mengawal selia proses permohonan pelan pemajuan/pembangunan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 9. JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN | | | | | | | | | | | | | | |
| 24. | PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG | 7/7 | 6/6 | 2/2 | 4/4 | 4/4 | 2/2 | 8/8 | 2/2 | 2/2 | 5/5 | | | |
| | 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). | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 25. | PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (PERUBAHAN MATERIAL KEGUNAAN BANGUNAN - TASKA / TADIKA) | - | 4/4 | 2/2 | - | 3/3 | - | - | - | 2/2 | - | | | |
| | Mengesahkan pelan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan. | | 100% | 100% | - | 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) | 4/4 | - | 2/2 | 1/1 | - | 1/1 | 2/2 | - | 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% | - | | | |

| 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 | 3/3 | 3/3 | 3/3 | 6/6 | 3/3 | 4/4 | 2/2 | 8/8 | 6/6 | 3/3 | | | |
| | Mengeluarkan surat keputusan mesyuarat dalam tempoh 43 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat OSC diadakan. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 11. JABATAN KEJURUTERAAN | | | | | | | | | | | | | | |
| 29. | PERMOHONAN PELAN INFRASTRUKTUR DAN PELAN KERJA TANAH | IN – 5 KJ – 0 | IN – 2 KJ – 0 | IN – 7 KJ – 2 | IN – 2 KJ – 1 | IN – 8 KJ – 3 | IN – 7 KJ – 5 | IN – 3 KJ – 3 | IN – 6 KJ – 2 | IN – 10 KJ – 3 | IN – 10 KJ – 2 | | | |
| | Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah borang semakan akhir disahkan. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 30. | PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN / LAMPU ISYARAT | 1/1 | 2/2 | 3/3 | - | 2/2 | 1/1 | 2/2 | 6/6 | 4/4 | 2/2 | | | |
| | 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 | 49/49 | 11/11 | 38/38 | 30/30 | 9/9 | 19/19 | 17/17 | 45/45 | 8/8 | 44/44 | | | |
| | Memastikan kerja – kerja selenggara rutin dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dan kerja selenggara minor dalam tempoh 3 - 7 hari serta major dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tempoh kelulusan bagi pembaikan | 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 | 1/1 | 1/1 | 1/1 | 3/3 | 1/1 | 1/1 | 4/4 | 5/5 | 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 | 42/42 | 47/47 | 39/39 | 24/24 | 61/61 | 47/47 | 33/33 | 42/42 | 32/32 | 41/41 | | | |
| | 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% | | |
| 34. | PEMANTAUAN PEMATUHAN SYARAT KELULUSAN | 33/33 | 18/18 | 39/39 | 15/15 | 30/30 | 15/15 | 27/27 | 24/24 | 15/15 | 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% | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|
| 35. | PERMOHONAN KELULUSAN PERMIT SEMENTARA, PELAN TAMBAHAN / UBAHSUAIAN & RUMAH SESEBUAH | 59/59 | 38/38 | 77/77 | 46/46 | 42/42 | 48/48 | 56/56 | 60/60 | 62/62 | 58/58 | | | |
| | 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 | 38/38 | - | - | - | 1/1 | | | |
| | Memastikan semakan pemfailan jadual petak diselesaikan dalam tempoh 40 hari bekerja daripada permohonan lengkap. | 100% | - | - | 100% | 100% | 100% | - | - | - | 100% | | | |
| 14. JABATAN KESIHATAN & PERSEKITARAN | | | | | | | | | | | | | | |
| 37. | PEMERIKSAAN DAN PENGGREDAN PREMIS MAKANAN | 17/17 | 15/15 | 7/7 | 15/15 | 18/18 | 16/16 | 15/15 | 8/8 | 29/29 | 40/40 | | | |
| | 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% | | |
| 38. | PROSEDUR PENGURUSAN TANGKAPAN ANJING TERBIAR | 52/52 | 42/42 | 54/54 | 52/52 | 71/71 | 90/90 | 71/71 | 54/54 | 45/45 | 60/60 | | | |
| | 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% | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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 | | | | |
| | Mengesahkan laporan prestasi kontraktor dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penerimaan tuntutan bayaran. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 40. | PROSEDUR SIASATAN ADUAN SAMPAH DAN PEMBERSIHAN AWAM | SAMPAH - 17 PA -17 | SAMPAH - 14 PA -11 | SAMPAH - 14 PA -11 | SAMPAH - 12 PA -12 | SAMPAH - 17 PA - 21 | SAMPAH - 12 PA - 27 | SAMPAH - 28 PA - 27 | SAMPAH - 10 PA - 16 | SAMPAH - 10 PA - 18 | SAMPAH - 13 PA - 11 | | | |
| | 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% | | | |
| 41. | PROSEDUR OPERASI KACAUGANGGU ALAM SEKITAR | SEMAK SAMUN : 16 KILANG : 2 LADANG AYAM : 2 | SEMAK SAMUN : 12 KILANG : 4 LADANG AYAM : 6 | SEMAK SAMUN : 9 KILANG : 1 LADANG AYAM : 1 | SEMAK SAMUN : 6 KILANG : 1 LADANG AYAM : 1 | SEMAK SAMUN : 20 KILANG : 2 LADANG AYAM : 4 | SEMAK SAMUN : 8 KILANG : 2 LADANG AYAM : 4 | SEMAK SAMUN : 2 KILANG : 2 LADANG AYAM : 2 | SEMAK SAMUN : 3 KILANG : 2 LADANG AYAM : 2 | SEMAK SAMUN : 5 KILANG : 6 LADANG AYAM : 3 | SEMAK SAMUN : 3 KILANG : 2 LADANG AYAM : 5 | | | |
| | Mengambil tindakan ke atas kacauganggu berkaitan alam sekitar dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh jabatan. | 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 | - | 2/2 | 1/1 | 2/2 | 1/1 | 1/1 | 1/1 | 3/3 | 7/7 | 3/3 | | | |
| | 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% | | | |
| 16. UNIT KORPORAT, PELANCONGAN & PERHUBUNGAN AWAM | | | | | | | | | | | | | | |
| 43. | ADUAN AWAM | 362/ 362 | 242 /242 | 246/ 246 | 200/ 200 | 358/ 358 | 289/ 289 | 443/ 443 | 388/ 388 | 373/ 373 | 336/ 336 | | | |
| | Memastikan setiap aduan yang diterima diproses dan diserahkan ke jabatan berkaitan dalam 24 jam waktu bekerja. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 44. | PROSES PERMOHONAN PERKHIDMATAN TREM / SAMPAN KHAS | 15/15 | 8/8 | 3/3 | 2/2 | 3/3 | 5/5 | 9/9 | 4/4 | 8/8 | 12/12 | | | |
| | Memastikan Permohonan Perkhidmatan Trem / Sampan Khas Diselesaikan Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja Daripada Surat / Borang Permohonan Diterima | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 17. UNIT AUDIT DALAM | | | | | | | | | | | | | | |
| 45. | PELAKSANAAN AUDITAN | 1/1 | 3/3 | 2/2 | 1/1 | 1/1 | 4/4 | 2/2 | 4/4 | 2/2 | 1/1 | | | |
| | Melaksanakan auditan dua belas (12) kali setahun di Jabatan dalaman Majlis Perbandaran Kuala Selangor. | 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 | | | | | | | | | | | | | | |
| 46. | PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA SEBUTHARGA | 3/3 | 6/6 | 4/4 | 16/16 | 40/40 | 13/13 | 23/23 | 9/9 | 27/27 | 7/7 | | | |
| | 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% | | |
| 47. | PROSES PEROLEHAN KERJA SECARA TENDER | - | - | 1/1 | - | - | - | 2/2 | - | 5/5 | - | | | |
| | 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% | - | | | |