

BULAN : DISEMBER 2025

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		JUMLAH PERKHIDMATAN/ PERMOHONAN	
			Jumlah menepati Janji	% Menepati Janji	Jumlah Tidak Menepati Janji	% Tidak Menepati Janji		
1.	PENGURUSAN ADUAN							
	i. Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :							
	a) Maklum balas awal aduan	3 hari bekerja	1042	100%	0	0%	1042	
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	13	100%	0	0%	13	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	0	100%	0	0%	47	
2.	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh aduan diterima sehingga aduan selesai)	90 hari bekerja	453	100%	0	0%	453	
	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	i. Prosedur permohonan kebenaran merancang pembangunan dan pendirian bangunan	57 hari	2	100%	0	0%	2	
	ii. Prosedur permohonan kebenaran merancang tukar guna bangunan sementara	57 Hari	2	100%	0	0%	2	
	iii. Prosedur permohonan nama taman, pembangunan dan alamat pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	1	
	iv. Permohonan pelan pra hitungan	30 Hari	1	100%	0	0%	1	
	v. Ulasan permohonan kerja tanah	14 hari	8	100%	0	0%	8	
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	4	100%	0	0%	4	
	vii. Kerja tanah	14 hari	1	100%	0	0%	1	
	viii. Infrastruktur	14 hari	1	100%	0	0%	1	
	ix. Bangunan	57 hari	7	100%	0	0%	7	
	x. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	57 hari		100%	0	0%		
	xi. Kelulusan permohonan kebenaran merancang	99 hari	4	100%	0	0%	4	
	xii. Ulasan sokongan sijil penyiapan dan pematuhan	14 hari	0	100%	0	0%	0	
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (selain kawasan berisiko, kawasan kelas 3 dan bercerun)	10Hari	38	100%	0	0%	38	
	xiv. Permohonan serentak (kebenaran merancang / kerja tanah / infrastruktur / pelan bangunan / landskap)	99 Hari	6	100%	0	0%	6	
	xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (buku 'standard')	3 hari	6	100%	0	0%	6	
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
		Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
i. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Serta merta	52	100%	0	0%	52	
ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Kelulusan lesen sementara : serta merta	24	100%	0	0%	24	
i. Lesen hiburan dan tempat hiburan (hiburan, pusat siber / kafe siber / eSport, urut tradisional dan barang lusuh)		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	24	100%	0	0%	24	
iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		30 hari bekerja	164	100%	0	0%	164	
iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		Serta merta	30	100%	0	0%	30	
v. Lesen sementara penjaja pasar juadah		14 hari bekerja	0	100%	0	0%	0	
4.	vi. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	1 hari bekerja	0	100%	0	0%	0	
	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN							
	i. Permohonan penukaran alamat surat–menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	89	100%	0	0%	89	
5.	ii. Maklum balas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja (Mei & Okt)	-	100%	0	0%	-	
	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:							
6.	i. Majlis perkahwinan	Serta merta (dikaunter 10 minit)	0	100%	0	0%	0	
	ii. Permainan badminton	3 hari	0	100%	0	0%	0	
7.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah:							
	a)Kawasan perumahan	3 kali seminggu	564	100%	0	0%	564	
	b)Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1316	100%	0	0%	1316	
	c)Pasar	7 kali seminggu	1316	100%	0	0%	1316	
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	104	100%	0	0%	104	
	iii.Cucian longkang (kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	102	100%	0	0%	102	
8.	iv.Penyapuan							
	a) Kawasan komersial dan industri	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456	
	b) Jalan utama	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456	
	c) Padang permainan	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456	
	d) Kawasan perumahan	2 kali sebulan	208	100%	0	0%	208	
9.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program-program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	40	100%	0	0%	40	
10.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	440	100%	0	0%	440	
11.	PENGURUSAN HASIL							
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :							
	a) Cukai taksiran	10 minit 10 minit 10 minit 30 minit 15 minit		100%	0	0%		
b) Kompaun								
c) Cukai taksiran (pihak berkuasa tempatan) Selangor dan cukai tanah (pejabat daerah dan tanah)								
d) Permohonan lesen perniagaan dan iklan								
e) Bil pelbagai			100%	0	0%			
12.	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	7 hari bekerja	47,202				47,202	
	LAIN-LAIN							

	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	27	100%	0	0%	27
	ii. Tindakan kawalan dan pencegahan demam denggi bagi jumlah kes yang ditetapkan oleh pihak pejabat kesihatan daerah melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam	80	100%	0	0%	80
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin / hari jadi / jamuan makan / bertunang / kenduri kesyukuran / keagamaan)	24 jam	30	100%	0	0%	30

Kemaskini pada: JANUARI