

	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN
	PENCAPAIAN DAN OBJEKTIF KUALITI	
1	Proses Pengurusan Cukai Taksiran & Kutipan (<i>Lampiran A1</i>)	
1.1	Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	(Jan – Jun 2019) PENGGAL 1 2019 (JAN – JUN 2019)
a.	<p>Menjamin peningkatan 3% dalam hasil tahunan cukai taksiran kepada hasil keseluruhan Majlis melalui proses penentuan nilai tahunan di bawah seksyen 144 (Akta Kerajaan Tempatan 1976 Akta 171)</p> <p>Keputusan :</p> <p>Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta tidak dapat mencapai Objektif mereka iaitu 3 % dan hanya capai sebanyak 2.48 % atas sebab :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat kekurangan 0.52% dalam peningkatan hasil cukai taksiran kerana Fokus utama Jabatan pada tahun 2019 adalah untuk meneruskan eksesais Penilaian Semula yang melibatkan 261,137 pegangan bagi seluruh kawasan Petaling Jaya. • Pihak Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN) akan menjadi pemandu dan akan memastikan seluruh PBT di Selangor melaksanakan eksesais Penilaian Semula • Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Kerajaan Tempatan Negeri Selangor Bilangan 4/2018 yang telah bersidang pada 12 Disember 2018 bersetuju dengan cadangan untuk melaksanakan Penilaian Semula Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) negeri Selangor dan meminta satu kertas 	<p>Cukai sebelum pindaan = RM 265,058,167</p> <p>Cukai selepas pindaan = RM 267,245,820</p> <p>Jumlah penambahan hasil = RM 2,187,653</p> <p>(Julai – Dis 2019) PENGGAL 2 2019 (Julai – Dis 2019)</p> <p>Cukai sebelum pindaan = RM 267,245,820</p> <p>Cukai selepas pindaan = RM 271,610,004</p> <p>Jumlah penambahan hasil = RM 4,364,184</p> <p>Peratus kenaikan = 2%</p> <p>Jumlah keseluruhan penambahan hasil bagi tahun 2019 Peratus kenaikan = 2.48%</p>

	<p>kerja dibuat untuk dibawa ke Majlis Tindakan Ekonomi Selangor (MTES)</p> <p>b. Memastikan eksais penilaian di buat ke atas mana-mana pegangan berkadar yang berubah secara fizikal dan kegunaan di bawah seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) dan di pinda nilai tahunan. Eksasais pindaan nilai tahunan di bawah seksyen 144, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) di laksanakan 2 kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari – Jun dan Julai - Disember.</p> <p>c. Menyediakan Laporan Ringkasan Pindaan Nilai dan Laporan Statistik setiap dua kali setahun untuk tempoh iaitu Januari-Jun dan Julai Disember.</p>	<p>JAN – DIS 2019 Tercapai – eksasais pindaan nilai tahunan sebanyak 2 kali setahun</p> <p>Tercapai - Mencetak ringkasan Pindaan Nilai dan Laporan Statistik pada setiap penggal</p>
<p>1.2</p> <p>a.</p>	<p>Bahagian Teknologi Maklumat</p> <p>Memastikan bil diproses mengikut tempoh yang ditetapkan</p>	<p>JAN – JUN 2019 Bilangan Harta =257,391 Batch 1 Bilangan Bil = 253,952 Tarikh proses = 15 Dec 2018</p> <p>Batch 2 Bilangan Bil = 3,439 Tarikh proses = 9 Jan 2019</p> <p>Jumlah Bil yang diproses 257,391 Pencapaian 100%</p> <p>JUL - DIS 2019 Bilangan Harta = 261,665 Batch 1 Bilangan Bil = 257,056 Tarikh proses = 17 Jun 2019</p> <p>Batch 2 Bilangan Bil = 4,609 Tarikh proses = 12 Jul 2019</p> <p>Jumlah Bil yang diproses 261,665 Pencapaian 100%</p>

<p>1.3</p> <p>Jabatan Perbendaharaan</p> <p>a. Memastikan 95% taksiran semasa dapat dikutip.</p> <p>b. Memastikan 70% tunggakan taksiran dapat dikutip.</p> <p>c. Memproses waran tahanan – selepas 14 hari Notis Borang E dikeluarkan</p>	<p>JAN – DIS 2019 Jumlah cukai semasa yang telah dikutip setakat 31.12.2019 adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="906 376 1528 510"> <thead> <tr> <th>Cukai sepatut dikutip RM</th> <th>Jumlah Kutipan RM</th> <th>% pencapaian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>230.73 juta</td> <td>221.73 juta</td> <td>96.08</td> </tr> </tbody> </table> <p>JAN – DIS 2019 Jumlah tunggakan cukai yang telah dikutip setakat 31.12.2019 adalah seperti berikut :-</p> <table border="1" data-bbox="906 730 1528 864"> <thead> <tr> <th>Tunggakan sepatut dikutip RM</th> <th>Jumlah Kutipan RM</th> <th>% pencapaian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>42.22 juta</td> <td>41.67 juta</td> <td>98.69%</td> </tr> </tbody> </table> <p>JAN – DIS 2019 Jumlah waran dikeluarkan : 6,163 Peratusan Pencapaian = 37.71%</p>	Cukai sepatut dikutip RM	Jumlah Kutipan RM	% pencapaian	230.73 juta	221.73 juta	96.08	Tunggakan sepatut dikutip RM	Jumlah Kutipan RM	% pencapaian	42.22 juta	41.67 juta	98.69%	
Cukai sepatut dikutip RM	Jumlah Kutipan RM	% pencapaian												
230.73 juta	221.73 juta	96.08												
Tunggakan sepatut dikutip RM	Jumlah Kutipan RM	% pencapaian												
42.22 juta	41.67 juta	98.69%												
<p>2</p>	<p>Proses Kawalan Pembangunan (Lampiran A2)</p>													
<p>2.1</p> <p>Jabatan Perancangan Pembangunan</p> <p>a. Memastikan pelan susun atur dalam kelulusan tempoh 43 hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi polisi serta garis panduan yang di tetapkan.</p> <p>b. Memastikan Pelan Susunatur yang telah mendapat kelulusan disahkan dalam tempoh 14 hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi syarat-syarat kebenaran merancang dan polisi serta garis panduan yang telah ditetapkan.</p>	<p>JAN – DIS 2019 Jumlah Permohonan diterima =146 Permohonan Ditarik balik = 3 Dalam Tempoh 43 hari = 143 Melebihi tempoh 43 hari = tiada Peratusan Pencapaian = 100%</p> <p>JAN – DIS 2019 Jumlah Permohonan Diterima –143 Dalam Tempoh 14 hari – 143 Melebihi Tempoh 14 Hari – tiada Peratus Pencapaian = 100%</p>													

<p>c.</p>	<p>Memastikan Notis Penguatkuasaan Akta 172 Dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja dan Notis Penguatkuasaan Akta 133 dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja serta surat jawapan keputusan rayuan dikeluarkan dalam tempoh 60 hari bekerja.</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>i) PENGUATKUASAAN AKTA 172 Notis Penguatkuasaan Akta 172 Jumlah notis dikeluarkan = 16 notis Dalam Tempoh = 16 Melebihi tempoh = 0 Peratusan Pencapaian = 100%</p> <p>Rayuan Notis Penguatkuasaan Akta 172 Jumlah rayuan = 5 Dalam Tempoh = 5 Melebihi tempoh = 0 Peratusan Pencapaian = 100%</p> <p>ii) PENGUATKUASAAN AKTA 133</p> <p>Notis Penguatkuasaan Akta 133 Jumlah notis dikeluarkan = 10 aduan Dalam Tempoh = 10 Melebihi tempoh = 0 Peratusan Pencapaian = 100%</p> <p>Rayuan Notis Penguatkuasaan Akta 133 Jumlah rayuan = 3 Dalam Tempoh = 3 Melebihi tempoh = 0 Peratusan Pencapaian = 100 %</p>
<p>2.2</p> <p>a.</p>	<p>Jabatan Kawalan Bangunan</p> <p>Memastikan permohonan kelulusan pelan-pelan bangunan diluluskan mengikut syarat-syarat yang ditetapkan dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap</p> <p>i. Permohonan bagi permit sementara diluluskan dalam tempoh 30 hari</p> <p>ii. Permohonan bagi pelan-pelan bangunan di peringkat Jabatan diluluskan dalam tempoh 14 hari</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>Terima permohonan = 647 Diluluskan a. Menepati tempoh = 647 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima permohonan = 791 Diluluskan a. Menepati tempoh = 791 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima permohonan = 62 Diluluskan</p>

	<p>iii. Permohonan bagi pelan-pelan bangunan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC (Pusat Setempat) dalam tempoh 14 hari</p> <p>b. Memastikan aduan yang diterima diberi maklumbalas dalam tempoh 48 jam</p> <p>c. Memastikan laporan lawatan siasatan ke atas aduan yang diterima dikemukakan dalam tempoh 7 hari</p> <p>d. Memastikan lawatan susulan notis roboh dilaksanakan dalam tempoh maksima 14 hari bekerja dari penerimaan tarikh tamat tempoh notis.</p> <p>e. Memastikan lawatan susulan notis mengosong dilaksanakan dalam tempoh maksima 14 hari bekerja dari penerimaan tarikh tamat tempoh notis</p> <p>d. Memastikan lawatan tapakbina dilakukan sekurang-kurangnya sekali, mengikut syarat-syarat yang ditetapkan sebelum surat sokongan Perakuan Siap & Pematuhan (CCC) dikeluarkan.</p> <p>f. Memastikan penerimaan borang F yang dikemukakan lengkap dan mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan</p>	<p>a. Menepati tempoh = 62 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima aduan = a. Menepati tempoh = 583 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima aduan = a. Menepati tempoh = 583 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima aduan = Lawatan siasatan a. Menepati tempoh = 108 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima aduan = Lawatan siasatan a. Menepati tempoh = 49 (100%) b. Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Tapak bina = Lawatan tapak a. Menepati tempoh = 314 (100%) Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p> <p>Terima Borang F = Laporan semakan dikeluarkan : a. Menepati tempoh = 124 (100%) Tidak menepati tempoh = 0 (0%)</p>
<p>2.3</p> <p>a.</p>	<p>Jabatan Kejuruteraan</p> <p>Kelulusan Pelan Jalan dan Perparitan</p> <p>Memproses dan meluluskan Pelan Kerja Jalan dan Perparitan dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan di kaunter Jabatan OSC sehingga kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC, dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>Diluluskan = 83 Dalam 57 hari = 83 (100 %) Melebihi 57 hari = 0 %</p> <p>LAMPIRAN I</p>

<p>b.</p>	<p>Proses Kelulusan Pelan Kerja Tanah</p> <p>Memproses dan meluluskan Pelan Kerja Tanah dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan di kaunter Jabatan OSC sehingga kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC, dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>Diluluskan = 64 Dalam 57 hari = 64 (100%) Melebihi 57 hari = 0</p> <p>LAMPIRAN II</p>
<p>c.</p>	<p>Proses Tindakan Penguatkuasaan Ke Atas Kerja-Kerja Tanah</p> <p>Memastikan semua kerja tanah di tapak mematuhi syarat-syarat serta Pelan Tatatur Kerja Tanah yang telah diluluskan oleh Majlis.</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>Jumlah tapak yang diluluskan = 62 Jumlah tapak yang dipantau = 42 Jumlah tapak mematuhi syarat = 40</p> <p>LAMPIRAN III</p>
<p>d.</p>	<p>Proses Pengambilan Infrastruktur untuk Pengisytiharaan Jalan Awam</p> <p>Pengeluaran surat setuju pengambilalihan infrastruktur awam selepas Notis Pengisytiharan dipacak dalam tempoh 45 hari bekerja (95%)</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>Notis Pengisytiharan dipacak : 3 Surat Dalam 45 Hari = 3 (100%) Surat Melebihi 45 Hari = 0 %</p> <p>LAMPIRAN IV</p>
<p>e.</p>	<p>Proses Pengeluaran Surat Pengesahan Infrastruktur Teratur</p> <p>Memproses dan meluluskan proses pengeluaran surat pengesahan infrastruktur teratur dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan di kaunter jabatan dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.</p>	<p>JAN – DIS 2018</p> <p>Diluluskan = 29 Dalam 14 hari = 29 (100%) Melebihi 14 hari = 0%</p> <p>LAMPIRAN V</p>
<p>f.</p>	<p>Proses Kelulusan Pelan Lampu Jalan / Taman dan Lampu Isyarat</p> <p>Memproses dan meluluskan Pelan Lampu Jalan / Taman dan Lampu Isyarat dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan di kaunter Jabatan OSC sehingga kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC, dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.</p>	<p>JAN – DIS 2019</p> <p>Diluluskan = 26 Dalam tempoh 57 hari = 26(100%) Melebihi tempoh 57 hari = 0%</p> <p>LAMPIRAN VI</p>

<p>2.4</p> <p>a.</p> <p>b.</p> <p>2.5</p> <p>a.</p>	<p>Jabatan Landskap</p> <p>Proses Permohonan Kelulusan Pelan Landskap</p> <p>Proses kelulusan adalah dalam tempoh 57 hari bermula dari tarikh terima perakuan serahan Pelan / Dokumen daripada OSC.</p> <p>Proses Pengambilalihan Kawasan Landskap</p> <p>Proses maklumbalas Pengambilalihan Kawasan Landskap hendaklah dalam tempoh 12 hari dari tarikh terima permohonan.</p> <p>Unit Pusat Setempat (OSC)</p> <p>Proses Pengurusan Permohonan Pelan Pembangunan</p> <p>Permohonan pelan-pelan pembangunan yang diterima 100% diberi keputusan dalam tempoh piagam.</p>	<p>JAN – DIS 2019 Jumlah keseluruhan diterima = 63 Jumlah permohonan yang diambil tindakan = 63 Peratus pencapaian = 100%</p> <p>JAN – DIS 2019 Jumlah keseluruhan diterima = 4 Jumlah permohonan yang diambil tindakan = 4 Peratus pencapaian =100 %</p> <p>JAN – DIS 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah Permohonan yang diterima: 1329 - Permohonan yang dikeluarkan peringatan selepas 14 hari tempoh edaran : 146 (100%)* <p>* Peringatan hanya di keluarkan untuk permohonan Kebenaran Merancang sahaja.</p> <p><u>Peratusan :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan Selesai: 1329 (100%) - Permohonan Selesai Dalam Tempoh Piagam: 1329 (100%) - Permohonan Selesai Melebihi Tempoh Piagam: 0 (0%)
--	--	---

3	Proses Pengurusan Lesen Perniagaan (Lampiran A3)	
3.1	Jabatan Pelesenan a. Memastikan lesen perniagaan yang tidak kritikal yang telah lengkap dikeluarkan dalam masa 1 hari selepas bayaran dijelaskan. b. Memastikan lesen perniagaan yang kritikal dikeluarkan selepas kelulusan mesyuarat dan ulasan daripada agensi yang berkaitan diperolehi. c. Memastikan proses temuduga dijalankan sebelum lesen penjaja dikeluarkan sekiranya terdapat kekosongan unit gerai/petak/pasar. d. Memastikan semua lesen yang diluluskan diperiksa untuk pengesahan.	JAN – DIS 2019 Bilangan Permohonan= 1929 permohonan Bilangan yang telah diluluskan = 1929 lesen diluluskan (100%) JAN – DIS 2019 Bilangan yang telah diluluskan = 780 lesen kekal kritikal diluluskan (64%) 386 lesen kekal berisiko diluluskan (74.6%) JAN – DIS 2019 Sesi temu duga telah dijalankan mengikut kekosongan unit gerai/petak/pasar. Lokasi: 63 lokasi, 427 unit Bilangan temuduga : 14 Sesi Ditawarkan: 63 lokasi, 427 unit JAN – DIS 2019 Jumlah lesen yang diperiksa = 1901 (98.5lesen%) Jumlah lesen yang diluluskan= 1894 (99.5%)
4	Proses Penyediaan dan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam (Lampiran A4)	
4.1	Jabatan Kejuruteraan Proses Penyediaan dan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam a. Memastikan program yang dilaksanakan siap sebanyak 80% dari jumlah keseluruhan kerja mengikut tempoh kontrak yang ditetapkan.	JAN – DIS 2019 Jumlah projek dilaksana = 189 Jumlah projek yang dinilai:170 Jumlah projek siap 80% keatas= 170 Peratus Pencapaian = 100%

<p>b.</p> <p>4.2</p> <p>a.</p> <p>b.</p> <p>c.</p> <p>d.</p>	<p>Memastikan perbelanjaan program mengikut peruntukan yang diluluskan.</p> <p>Jabatan Landskap</p> <p>Proses Penyelenggaraan landskap Secara Kontrak</p> <p>Memastikan lawatan tapak pertama di kawasan dalam tempoh/tarikh 1 – 15hb setiap bulan dan lawatan kedua dalam tepoh 16 – 30hb setiap bulan</p> <p>Proses Penyelenggaraan Perabot Taman</p> <p>Memastikan penyelenggaraan perabot taman siap dalam tempoh 30 hari dari tarikh Arahan Kerja dikeluarkan</p> <p>Proses Menaiktaraf Kawasan Lapang</p> <p>Memastikan dokumen tender/sebutharga siap untuk dijual dalam tempoh 6 bulan selepas diluluskan bajet</p> <p>Memastikan setiap projek yang dijalankan siap dalam tempoh yang ditetapkan.</p>	<p>JAN – DIS 2019 Jumlah projek dilaksana=189 Jumlah projek yang dinilai:170 Jumlah projek dibayar 80% keatas=170 Peratus pencapaian=100%</p> <p>JAN – DIS 2019 Jumlah lawatan tapak dilaksana = 24 kali/kontrak Prestasi 100% = 100% Prestasi bawah 100% = Tiada</p> <p>JAN – DIS 2019 Peratus Pencapaian= 100 %</p> <p>JAN – DIS 2019 Peratus Pencapaian = 100 %</p> <p>JAN – DIS 2019 Jumlah Projek= 24 projek Prestasi 80% ke atas= 20 Prestasi 80% ke bawah= 4 Peratus Pencapaian = 80%</p>
--	--	--

5	Proses Tempahan Kemudahan Awam (Lampiran A5)																																																																															
5.1	Bahagian Pembangunan Sukan & Kemudahan Am, Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan a. Mengeluarkan surat pengesahan bayaran cagaran dalam tempoh 1 hari selepas menerima bayaran cagaran dari pelanggan. b. Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh 1 hari selepas menerima bayaran bil sewaan daripada pelanggan. c. Melaksanakan pemeriksaan premis dalam tempoh 3 hari selepas menerima maklumat pengesahan tempahan.	JAN – DIS 2019 Jumlah tempahan : 764 Jumlah surat pengesahan cagaran, surat kelulusan sewaan yang dikeluarkan dalam tempoh 1 hari dan pemeriksaan premis dalam tempoh 3 hari selepas menerima maklumat pengesahan tempahan : 764 Peratus Pencapaian = 100%																																																																														
6	Proses Pengurusan Sisa Pepejal Domestik (Lampiran A6)																																																																															
6.1	Jabatan Pengurusan Sisa Pepejal & Perbersihan Awam a. Memastikan pembersihan kawasan termasuk sapuan jalan, pencucian longkang, pemotongan rumput dan penyelenggaraan pokok dijalankan mengikut spesifikasi dan jadual kerja yang ditetapkan: I. Sapuan jalan (4 kali sebulan) II. Pembersihan longkang (2 kali sebulan) III. Pemotongan rumput (2 kali sebulan) IV. Penyelenggaraan pokok (Sekali sebulan)	JAN – DIS 2019 Bilangan Kontraktor yang terima NTC (PEMBERISHAN AWAM) <table border="1" data-bbox="906 1294 1546 1800"> <thead> <tr> <th>BIL</th> <th>BULAN</th> <th>ADUAN</th> <th>NTC</th> <th>PRESTASI (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>JAN</td><td>3</td><td>20</td><td>99</td></tr> <tr><td>2</td><td>FEB</td><td>6</td><td>16</td><td>99</td></tr> <tr><td>3</td><td>MAC</td><td>11</td><td>59</td><td>96</td></tr> <tr><td>4</td><td>APR</td><td>16</td><td>59</td><td>96</td></tr> <tr><td>5</td><td>MEI</td><td>16</td><td>63</td><td>95</td></tr> <tr><td>6</td><td>JUN</td><td>29</td><td>74</td><td>94</td></tr> <tr><td>7</td><td>JUL</td><td>11</td><td>95</td><td>94</td></tr> <tr><td>8</td><td>OGS</td><td>15</td><td>119</td><td>92</td></tr> <tr><td>9</td><td>SEPT</td><td>51</td><td>189</td><td>86</td></tr> <tr><td>10</td><td>OKT</td><td>29</td><td>187</td><td>87</td></tr> <tr><td>11</td><td>NOV</td><td>7</td><td>190</td><td>88</td></tr> <tr><td>12</td><td>DIS</td><td>8</td><td>135</td><td>91</td></tr> <tr> <td colspan="2">JUM KESELURUHAN</td> <td>202</td> <td>1206</td> <td>93.1</td> </tr> </tbody> </table> Pencapaian : <table border="1" data-bbox="906 1861 1546 1989"> <thead> <tr> <th>Peratus (%)</th> <th>Skala Prestasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85 – 100</td> <td>A - Baik</td> </tr> <tr> <td>75 – 84</td> <td>B – Notis Peringatan Pertama</td> </tr> <tr> <td>< 74</td> <td>C – Surat Gantung & Tamat</td> </tr> </tbody> </table>	BIL	BULAN	ADUAN	NTC	PRESTASI (%)	1	JAN	3	20	99	2	FEB	6	16	99	3	MAC	11	59	96	4	APR	16	59	96	5	MEI	16	63	95	6	JUN	29	74	94	7	JUL	11	95	94	8	OGS	15	119	92	9	SEPT	51	189	86	10	OKT	29	187	87	11	NOV	7	190	88	12	DIS	8	135	91	JUM KESELURUHAN		202	1206	93.1	Peratus (%)	Skala Prestasi	85 – 100	A - Baik	75 – 84	B – Notis Peringatan Pertama	< 74	C – Surat Gantung & Tamat
BIL	BULAN	ADUAN	NTC	PRESTASI (%)																																																																												
1	JAN	3	20	99																																																																												
2	FEB	6	16	99																																																																												
3	MAC	11	59	96																																																																												
4	APR	16	59	96																																																																												
5	MEI	16	63	95																																																																												
6	JUN	29	74	94																																																																												
7	JUL	11	95	94																																																																												
8	OGS	15	119	92																																																																												
9	SEPT	51	189	86																																																																												
10	OKT	29	187	87																																																																												
11	NOV	7	190	88																																																																												
12	DIS	8	135	91																																																																												
JUM KESELURUHAN		202	1206	93.1																																																																												
Peratus (%)	Skala Prestasi																																																																															
85 – 100	A - Baik																																																																															
75 – 84	B – Notis Peringatan Pertama																																																																															
< 74	C – Surat Gantung & Tamat																																																																															

Analisis : Sistem Demerit digunakan untuk penilaian prestasi kontraktor KDEBWM dan berdasarkan prestasi kontraktor dan Nilai Demerit pencapaian kontraktor akan dikira.. Hasil analisa keatas prestasi tersebut akan dibentangkan didalam Mesyuarat Bulanan bersama kontraktor dan Mesyuarat Jawatankuasa Pengindahan Bandar pada setiap bulan.

Bilangan Kontraktor yang terima NTC (KUTIPAN DOMESTIK)

BIL	BULAN	NTC	PRESTASI (%)
1	JAN	2	94
2	FEB	2	97
3	MAC	3	91
4	APR	2	94
5	MEI	8	85
6	JUN	5	85
7	JUL	2	97
8	OGS	5	89
9	SEPT	9	77
10	OKT	12	71
11	NOV	6	88
12	DIS	6	82
JUM KESELURUHAN		62	87.5

Pencapaian :

Peratus (%)	Skala Prestasi
85 – 100	A - Baik
75 – 84	B – Notis Peringatan Pertama
< 74	C – Surat Gantung & Tamat

Analisis : Sistem Demerit digunakan untuk penilaian prestasi setiap kontraktor dan berdasarkan prestasi kontraktor dan Nilai Demerit pencapaian kontraktor. Hasil analisa keatas prestasi tersebut akan dibentangkan didalam Mesyuarat Bulanan bersama kontraktor dan Mesyuarat Jawatankuasa Pengindahan Bandar pada setiap bulan.

Nota : Keseluruhan prestasi kontraktor ini adalah prestasi kontraktor secara menyeluruh daripada KDEB Waste Management yang mengendalikan sepenuhnya Pembersihan Awam dan Kutipan Domestik.

Bilangan NTC yang dikeluarkan oleh pihak Jabatan kepada kontraktor dibawah seliaan Jabatan adalah seperti berikut (**rujuk pada lampiran 1**)

7	Proses Pengurusan Kawalan Nyamuk (Lampiran A7)	
7.1	Jabatan Perkhidmatan Kesihatan & Persekitaran a. Mengambil Tindakan Ke Atas Kes Penyakit Demam Denggi Yang Telah Ditetapkan Oleh Pejabat Kesihatan Daerah Petaling (PKD) Untuk Tindakan Kawala Dalam Tempoh 48 Jam.	JAN – DIS 2019 Bilangan Kes Yang Di Terima : 7743 KES Bilangan Kes Yang Di Ambil Tindakan Seperti Ketetapan PKD : 1047 KES Bilangan Tindakan Yang Telah Di Ambil Dalam Tempoh 48 Jam : 1047 KES Peratus Pencapaian= 100%
8	Proses Pengurusan Aduan Pelanggan (Lampiran A8)	
8.1	Unit perhubungan Awam dan Korporat a. Memastikan akuan terima aduan dikeluarkan dalam tempoh 48 jam daripada tarikh penerimaan aduan di Unit Perhubungan Awam dan Korporat b. Memastikan maklum balas aduan pelanggan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari.	JAN – DIS 2019 Aduan diterima = 19, 431aduan Surat Akuan Terima dikeluarkan dalam tempoh 48 jam= 19,431 aduan Peratus Pencapaian = 100 % JAN – DIS 2019 Aduan diterima= 19,431 aduan Maklum balas aduan yang dikeluarkan dalam tempoh 14 hari = 19,431 aduan Peratus Pencapaian = 100 %
9	Proses Sokongan (Lampiran A9)	
9.1	Jabatan Penguatkuasaan dan Keselamatan Prosedur Tindakan Penguatkuasaan Berdasarkan Aduan a. Menyelesaikan aduan jabatan dalam tempoh masa 48 jam mengikut kategori aduan yang ditetapkan dalam ISO Jabatan.	JAN – DIS 2019 Aduan diterima: 4617 Aduan selesai :4595 Peratus Pencapaian =99.5 %

Jabatan penguatkuasa tidak dapat mencapai Objektif mereka iaitu 100% dan hanya capai sebanyak 99.5 % atas sebab :

- Terdapat kekurangan 0.5% yg mewakili aduan yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 48 jam.
- Jenis aduan tersebut adalah 22 aduan kategori Rumah Ibadat.
- Ini adalah kerana bagi aduan kategori Rumah Ibadat, sebelum tindakan penguatkuasaan dijalankan terdapat beberapa maklumat yang perlu dikenalpasti seperti pemilik tanah dan status tanah yang perlu diperolehi daripada Jabatan Dalam/ Agensi Luar yang berkaitan. Ini menjadikan tempoh siasatan dan penyelesaian aduan terpaksa dipanjangkan melebihi 48 jam.
- Berdasarkan punca ini, cadangan penambahbaikan telah dikenalpasti iaitu pengelasan aduan dijalankan di peringkat Jabatan Penguatkuasaan melibatkan aduan yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 48 jam.

9.2 Unit Perundangan

Proses Penyediaan Perjanjian

- a. Memastikan penyediaan bagi setiap perjanjian disediakan dalam tempoh 4 minggu bermula dari penerimaan dokumen lengkap untuk penyediaan perjanjian sehingga "fair copies" perjanjian oleh Unit Perundangan.

Proses tindakan Undang-undang

- b. Memastikan kes sibil (penerimaan saman) yang diterima dimasukkan kehadiran ke Mahkamah dalam tempoh yang ditetapkan oleh Mahkamah.
- c. Memastikan pengaduan kes yang lengkap diterima daripada jabatan, didaftarkan ke Mahkamah.

JAN – DIS 2019

Jumlah Perjanjian : 380

Peratus Pencapaian = 100%

JAN – DIS 2019

Proses tindakan sibil : 7kes

JAN – DIS 2019

Proses Tindakan Pendakwaan : 46

Peratus Pencapaian = %