

		Memastikan pembayaran kepada pembekal/penerima dalam tempoh 3 hari (bayaran biasa) dan 4 hari (bayaran kontrak) dengan syarat dokumen yang diterima lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksekusi penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember	15%	20%	30%	35%	45%	50%	100%
7	JABATAN PELESENAN	Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	JABATAN PENGUATKUASAAN	Melaksanakan tindakan penguatkuasaan berdasarkan kepada bidang tugas jabatan mengikut tempoh yang ditetapkan di dalam MSISO9001:2015 seperti ketetapan berikut :-							
		i) Aduan yang diterima direkod serta diambil tindakan atau siasatan awalan dalam tempoh 48 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		ii) Proses melengkapkan laporan penguatkuasaan di dalam Sistem Penguatkuasaan Petaling Jaya (SPPJ) bagi setiap rondaan penguatkuasaan yang dijalankan berdasarkan jadual tugas atau arahan setiap hari.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	JABATAN KAWALAN BANGUNAN	Meluluskan Permohonan dalam tempoh 37 hari bagi pelan bangunan manakala 68 hari bagi permit sementara dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap mengikut undang-undang dan dasar yang ditetapkan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	Memproses Pelan Pembangunan dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	66.1%	54.9%	58.6%	47%	6.3%	0%	39%
11	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	92.3%	100%	100%	100%	100%	100%	99%

		Memastikan proses dan keputusan Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran diberikan dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	JABATAN KEJURUTERAAN	Mengeluarkan kelulusan permit berkaitan permohonan utiliti dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen yang dikemukakan lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Memproses yang menyelenggara aduan jalan berlubang dan jalan rosak mengikut tempoh yang ditetapkan seperti aduan pothole	100%	100%	100%	84.6%	75%	91.4%	92%
		Memastikan aduan lampu jalan dan lampu isyarat diproses dalam tempoh 24 jam dari tarikh penerimaan di jabatan	100%	100%	100%	84.6%	75%	91.4%	92%
13	JABATAN LANDSKAP	Menyelesaikan aduan pokok tumbang selewat-lewatnya 1 hari selepas menerima aduan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
14	JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan: <ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 150 premis sebulan. 	74.6%	100%	63%	32%	49.3%	89.3%	68%
		<ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establishment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi permohonan diterima. 	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		<ul style="list-style-type: none"> Persampelan makanan dengan sasaran 270 sampel setahun. 	19	9	2	0	31	24	63%
		<ul style="list-style-type: none"> Mengambil tindakan kawalan dan pencegahan ke atas kes penyakit demam denggi yang ditetapkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah dalam tempoh 48 jam. 	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	Memastikan sisa pepejal dikutip dengan kekerapan seperti berikut: <ol style="list-style-type: none"> Perumahan Bertanah – 3 kali seminggu Perumahan Bertingkat – Setiap hari Institusi – 6 hari seminggu Komersil/ Pusat Bandar/Gerai/Pasar – Setiap hari 	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.	1	2				1	100%

17	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN	Mengeluarkan surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	UNIT INTEGRITI	Memastikan semua aduan integriti direkodkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19	UNIT PERUNDANGAN	Memastikan kes sivil (penerimaan saman) yang diterima dimasukkan kehadiran ke mahkamah dalam tempoh 14 hari yang ditetapkan oleh Mahkamah dengan sasaran 100%			100%		100%		100%
20	UNIT OSHE	Memastikan semua premis yang diperiksa melibatkan pencemaran alam sekitar ditangani mengikut perundangan sedia ada seperti kompaun serta merta atau tindakan notis 14 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Menjalankan siasatan dan tindakan bagi keselamatan dan kesihatan pekerjaan projek seliaan Majlis dalam tempoh 48 jam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN									94.4%