

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2023

JABATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PERATUS PENCAPAIAN
SEKTOR DATUK BANDAR					
BIL.	JABATAN AUDIT DALAM				100%
1.	Menyediakan rancangan audit tahunan selewat-lewatnya pada 31 Disember setiap tahun.	1	-	1	100%
2.	Memaparkan penemuan audit prestasi kepada pelanggan audit (audit client) dalam tempoh 14 hari selepas Exit Conference.	2	-	2	100%
3.	Mengemukakan Laporan Audit Khas kepada Pengurusan Tertinggi / pelanggan audit (audit client) dalam tempoh 3 bulan dari arahan diterima daripada Pengarah.	3	-	3	100%
4.	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit (MJKA) 4 kali setahun.	4	-	4	100%
JABATAN PERANCANGAN KORPORAT					100%
5.	Jemputan media dibuat selewat-lewatnya 24 jam sebelum majlis/program/aktiviti berlangsung.	30	-	30	100%

6.	Kenyataan media disediakan selewat-lewatnya 3 hari sebelum aktiviti/program berlaku.	58	-	58	100%
7.	Maklum balas terhadap permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja.	85 permohonan	-	85	100%
8.	Maklum balas penerimaan aduan diberikan dalam tempoh 24 jam kepada pengadu.	35,547 aduan	-	35,547 aduan	100%
9.	Memastikan pertanyaan pelanggan di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan DBKL diselesaikan dalam tempoh 15 minit.	523 pelanggan	-	523 pelanggan	100%

	JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENDAKWAAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	100%
10.	Menyediakan draf pertama perundangan dalam tempoh enampuluh (60) hari bekerja dari tarikh arahan/ cadangan/ permohonan diterima, jika maklumat yang diterima adalah lengkap.	1	-	1	100%
11.	Menyediakan draf pertama dokumen perjanjian dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan jika maklumat/terma rujukan yang diterima adalah lengkap.	81	-	81	100%
12.	Menyemak dan menyokong aduan mahkamah daripada Jabatan Pelaksana dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh aduan lengkap diterima.	2637	-	2637	100%
13.	Memaklumkan keputusan kes kepada jabatan pelaksana dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh keputusan diterima dari Mahkamah.	2549	-	2549	100%
14.	Melantik panel peguam untuk mewakili Datuk Bandar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh terima saman atau notis permohonan perintah mahkamah kes litigasi sivil terhadap Datuk Bandar Kuala Lumpur.	15	-	15	100%
15.	Memaklumkan keputusan kes-kes mahkamah kepada jabatan-jabatan yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh keputusan diterima.	21	-	21	100%

	JABATAN INTEGRITI				100%
16.	Memastikan semua maklumat/aduan yang diterima dibawa ke Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan di Unit Aduan.	249	-	249	100%
17.	Mengemukakan surat pemakluman keputusan Lembaga Tatatertib Bebas dan Rayuan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh prosiding.	39	-	39	100%
18.	Mendidik warga kerja DBKL dalam penghayatan integriti melalui Program Pengukuhan Integriti sekurang-kurangnya dua belas (12) program setahun.	27	-	27	100%
19.	Memastikan hebahan pesanan integriti bagi pemahaman dan penghayatan nilai kepada warga kerja DBKL dua belas (12) kali setahun.	54	-	54	100%

SEKTOR PENGURUSAN					
	JABATAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	100%
20.	Pengisian kekosongan jawatan kenaikan pangkat disebabkan bersara wajib pada tahun semasa dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh : i) Pemilihan/ temuduga; ATAU ii) Kekosongan jawatan yang akan diisi oleh calon simpanan	67	-	67	100%
21.	Pengisian kekosongan jawatan lantikan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh temuduga	20	-	20	100%
22.	Memproses tuntutan bantuan kebajikan yang telah lengkap diterima dalam tempoh 7 hari bekerja kecuali sumbangan kebajikan bencana alam	1,806	-	1,806	100%
23.	Mengeluarkan Surat Pengesahan Perkhidmatan dalam jawatan dalam tempoh 5 hari bekerja setelah minit mesyuarat disahkan	460	-	460	100%
24.	Menghantar maklumat ke Kumpulan Wang Persaraan (KWAP) bagi tujuan Persaraan Pilihan 3 bulan sebelum tarikh persaraan.	25	-	25	100%

25.	Mengeluarkan keputusan dan sijil peserta Program Transformasi Minda (PTM) dalam tempoh 30 hari selepas tarikh terakhir PTM dijalankan	182	-	182	100%
26.	Mengumumkan senarai calon yang diperakukan untuk menduduki Peperiksaan Perkhidmatan DBKL sekurang-kurangnya enam (6) minggu sebelum tarikh peperiksaan	303	-	303	100%
27.	Pemakluman keputusan Permohonan Rumah Rehat 3 hari bekerja selepas tarikh kelulusan.	10,278	-	10,278	100%

	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	100%
28.	Meminda Senarai Nilai bagi hartanah yang dibenarkan di bawah Seksyen 144 Akta Kerajaan Tempatan 1976 seperti bangunan baru, tambahan atau ubahsuaian dan perobohan sebanyak 4 kali setahun iaitu pada 1 Januari, 1 April, 1 Julai, dan 1 Oktober setiap tahun. Tarikh kuatkuasa pindaan Senarai Nilai bagi bangunan baru adalah 6 bulan selepas tarikh keluaran Perakuan Menduduki Sementara Bangunan (TCF), Perakuan Menduduki Bangunan(CF), Sijil Siap dan Pematuhan (CCC) atau Borang F.	54,862	-	54,862	100%
29.	Mengeluarkan Notis Pemberitahuan kepada pemilik harta mengenai pindaan Nilai Tahunan selewat-lewatnya 30 hari sebelum tarikh pendengaran bantahan.	54,862	-	54,862	100%
30.	Mengeluarkan Notis Panggilan Mendengar Bantahan kepada pemilik yang mengemukakan bantahan terhadap pindaan Nilai Tahunan secara bertulis dan dalam tempoh yang dibenarkan selewat-lewatnya 3 hari sebelum tarikh pendengaran bantahan.	7,572	-	7,572	100%
31.	Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.	7,572	-	7,572	100%

32.	Menjelaskan bayaran cukai tanah tahunan bagi tanah-tanah milik Datuk Bandar Kuala Lumpur di bawah seliaan jabatan sebelum 31 Mei setiap tahun.	638	-	638	100%
33.	Menyediakan penilaian bagi maksud caj pembangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	268	-	268	100%
34.	Mengemukakan permohonan tanah bagi maksud pemberimilikan, perizaban atau Lesen Pendudukan Sementara (LPS) dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh maklumat lengkap diterima.	71	-	71	100%
35.	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	10	-	10	100%
36.	Memastikan Notis Pemberitahuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dikeluarkan kepada pemaju dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang 25 (Notis oleh Pemaju Mengenai Niatnya untuk Menyerahkan Milikan Kosong).	13	-	13	100%
37.	Mengeluarkan keputusan permohonan penyewaan bangunan yang diurus oleh jabatan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Penyewaan dan Pembelian Hartanah.	72	-	72	100%
38.	Mengeluarkan Surat Tawaran Menyewa Dewan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan resit cagaran lengkap bersama dokumen berkaitan.	29	-	29	100%
39.	Menyediakan Pelan Ukur Kejuruteraan bagi keluasan pengukuran kurang 4 hektar dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	102	-	102	100%

40.	Menyediakan Pelan Pengambilan Tanah untuk ulasan awal kepada JKPTG dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat hakmilik dan carian rasmi daripada Pejabat Tanah dan Galian.	3	-	3	100%
	JABATAN KEWANGAN				100%
41.	Menyediakan Bajet Tahunan DBKL dan mendapatkan kelulusan Menteri yang bertanggungjawab bagi kerajaan tempatan sebelum atau pada 31 Disember setiap tahun.	Belanjawan 2024 telah diluluskan oleh YAB Perdana Menteri pada 29 November 2023.	-	1	100%
42.	Memberi perkhidmatan kaunter bayaran secara efisien dengan memastikan waktu menunggu tidak melebihi 30 minit pada waktu puncak dan tidak melebihi 15 minit pada waktu biasa	a) Waktu puncak : Feb & Ogos Bil. Pelanggan : 9874 Waktu menunggu : 1 – 30 minit b) Waktu biasa : Jan, Mac, Apr, Mei, Jun, Julai, Sept, Okt & Nov Bil. Pelanggan : 28,990 Waktu menunggu : 1 – 15 minit	-	100%	100%
43.	Menyediakan bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen tuntutan yang lengkap	82,130 dokumen tuntutan bayaran	-	100%	100%
44.	Memastikan data-data cukai taksiran dihantar kepada vendor yang dilantik untuk proses cetakan dan	1. Penggal 1/2023	-	100%	100%

	penghantaran bil cukai taksiran tidak lewat pada 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua setiap tahun	Tarikh ke vendor : 20 Dis 2022 2. Penggal 2/2023 Tarikh ke vendor : 5 Julai 2023			
45.	Memastikan tindakan penguatkuasaan kutipan cukai taksiran dilaksanakan mengikut peruntukan Akta Kerajaan Tempatan 1976 ke atas akaun - akaun tertunggak	696,932	-	696,932	100%
46.	Menyediakan maklumat kewangan status akaun hasil bukan cukai untuk tindakan penguatkuasaan jabatan pelaksana setiap 3 bulan	<u>Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun :</u> 1. 3 Mei 2023 (Suku Pertama) 2. 18 Julai 2023 (Suku Kedua) 3. 1 November 2023 (Suku Ketiga) <u>Mesyuarat Tunggakan Hasil DBKL</u> 1. 14 Feb 2023 (Bil. 1/2023)	-	100%	100%

		2. 9 Ogos 2023 (Bil 2 & 3/2023) 3. 23 Oktober 2023 (Bil. 4/2023)			
47.	Memastikan semua hasil kutipan di bawah kendalian jabatan dibankkan pada hari yang sama manakala kutipan waktu malam/hari cuti dibankkan pada keesokkan hari bekerja.	Jumlah kutipan bagi Januari hingga Disember 2023 sebanyak RM924 Juta diserahkan kepada Pengawal Keselamatan CIT pada hari yang sama	-	100%	100%
48.	Memastikan notis tuntutan awal daripada pihak ketiga dikemukakan dalam tempoh 7 hari bekerja kepada pihak Broker Insuran/Takaful yang dilantik	331	-	331	100%
49.	Memastikan aduan penerimaan kepada aduan awam dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja dan tindakan susulan diambil dalam tempoh 3 hari bekerja. Maklumbalas seterusnya dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	326	-	326	100%
50.	Memastikan pembayaran kepada KWSP, KWAP, LHDN yang dibuat pemotongan dari gaji kakitangan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh gaji diproses.	Pembayaran kepada 3 Agensi mengikut tempoh ditetapkan.	-	100%	100%

	JABATAN PENTADBIRAN				100%
51.	Mengesahkan pendaftaran kontraktor yang mengemukakan dokumen lengkap melalui sistem e-Perolehan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	10,412	-	10,412	100%
52.	Memaparkan senarai petender yang berjaya di laman Web DBKL dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas Mesyuarat Sebut Harga/ Lembaga Perolehan bersidang.	Tender: 427 Sebutharga: 178	-	100%	100%
53.	Mengeluarkan keputusan untuk penggunaan dan penyewaan kemudahan Dataran Merdeka, Dataran DBKL dan Auditorium DBKL dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Pengurusan Tertinggi.	23	-	23	100%
54.	Mengeluarkan keputusan untuk penggunaan dan penyewaan kemudahan Dewan Megapuri, Bilik Gerakan, Bilik Biru dan Bilik Mesyuarat Utama dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh surat permohonan dimuatnaik dalam sistem e-booking.	MENARA DBKL1 1346 MENARA DBKL3 716	-	100%	100%
55.	Mengemaskini Rekod Pengguna Sistem e-Aset dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Jabatan.	41	-	41	100%
56.	Pemakluman kelulusan tuntutan Bil Panggilan Rasmi dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah mendapat kelulusan daripada pihak pengurusan.	392	-	392	100%
57.	Pemakluman kelulusan tuntutan pembelian telefon mudah alih atas urusan rasmi dalam tempoh lima (5)	33	-	33	100%

	hari bekerja setelah mendapat kelulusan daripada pihak pengurusan.				
58.	Memproses permohonan lengkap bagi kad akses kakitangan baru dan penggantian (rosak/ hilang) dalam tempoh 1 jam.	665	-	665	100%
	JABATAN PENGURUSAN MAKLUMAT				100%
59.	Penyediaan dokumen tawaran bagi permohonan yang lengkap akan disiapkan dalam tempoh 3 bulan selepas mendapat kelulusan dalam Mesyuarat Belanjawan Pembangunan Sistem DBKL.	9	-	9	100%
60.	Pembangunan produksi multimedia akan dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat maklumat lengkap dari Jabatan Pengguna.	113	-	113	100%
61.	Semua aduan, pertanyaan ICT dan masalah perkakasan, perisian, sistem serta rangkaian yang dihadapi oleh pengguna akan diberi maklumbalas awal dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	1470	-	1470	100%
62.	Mengemaskini semua portal dan laman web DBKL dalam tempoh 3 hari bekerja selepas maklumat lengkap diterima.	343	-	343	100%
	Memastikan ketersediaan perkhidmatan server dan rangkaian pada tahap sekurang kurangnya 95%. (Tidak termasuk penyelenggaraan berkala).	4230 jam 5 minit (96.43%)	150 jam 5 minit (3.57%)	4380 jam	
63.	Memastikan preventive maintenance untuk penyelenggaraan server, rangkaian, sistem aplikasi	2	-	2	100%

	dan perkakasan dilaksanakan sekurang-kurangnya 6 bulan sekali.				
	INSTITUT LATIHAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR				97.17%
64.	Memaklumkan prospektus latihan DBKL yang lengkap sebelum 15 Januari setiap tahun	1	-	1	100%
65.	Memastikan melaksanakan sebanyak 220 program perkongsian ilmu berkualiti dalam setahun kepada pegawai dan kakitangan DBKL	415	-	415	100%
66.	Memastikan pencapaian prestasi penceramah/jurulatih mendapat skor purata sekurang-kurangnya skala 4.0 pada skala 1.0 – 5.0 dalam penilaian penceramah	15,773	960	16,733	94.27%
67.	Memberi maklumbalas tawaran kepada pelajar latihan industri yang berjaya dalam tempoh 14 hari bekerja	14 hari	-	14 hari	100%
68.	Memastikan fasiliti, makanan dan minuman peserta kursus mendapat skor purata sekurang-kurangnya skala 4.0 pada skala 1.0 – 5.0 berdasarkan penilaian kursus	9,500 orang	870 orang	10,370 orang	91.6%

JABATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PERATUS PENCAPAIAN
SEKTOR PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI					
BIL.	JABATAN PENGUATKUASAAN				100%
69.	Memperakukan/ mengesahkan penerimaan aduan awam serta merta atau dalam tempoh 24 jam dan memberi maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	10559	-	10559	100%
70.	Memastikan barang yang disita atau pindah halangan yang telah tamat tempoh tahanan boleh dilepaskan kepada pemilik dalam tempoh satu (1) hari bekerja setelah memenuhi syarat-syarat tuntutan.	777	-	777	100%
71.	Memastikan tuntutan kenderaan yang ditunda dilepaskan dalam tempoh satu (1) jam setelah memenuhi syarat-syarat tuntutan.	5189	-	5189	100%
72.	Kebenaran beroperasi semula tapak bina yang telah ditutup dalam tempoh 24 jam setelah memenuhi syarat –syarat yang ditetapkan	1	-	1	100%
73.	Memberi bantuan awal selepas menerima aduan atau laporan bencana alam seperti berikut :				

	i) Dalam kawasan jarak 5 km radius dari Jabatan Penguatkuasaan, Menara Penguatkuasa, Jalan Yaacob Latif, Bandar Tun Razak, Kuala Lumpur dalam tempoh 15 minit.	61	-	61	100%
	ii) Luar kawasan jarak melebihi 5 km radius dari Jabatan Penguatkuasaan, Menara Penguatkuasa, Jalan Yaacob Latif, Bandar Tun Razak, Kuala Lumpur dalam tempoh 30 minit.	142	-	142	
74.	Memberi khidmat nasihat / bimbingan / khidmat perundingan secara berkesan dalam aspek keselamatan DBKL dengan penyediaan laporan bertulis dalam tempoh 3 hari bekerja.	5	-	5	100%

JABATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PERATUS PENCAPAIAN
SEKTOR PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI					
BIL.	JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN KESEJAHTERAAN BANDAR				100%
75.	Pengesahan dokumen pendaftaran penyewaan yang lengkap akan dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pendaftaran.	1,192	-	1,192	100%
76.	Keputusan permohonan penyewaan unit Perumahan Awam (PA)/Projek Perumahan Rakyat (PPR) akan dimaklumkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Peruntukan Rumah Awam (JKPRA) bersidang.	1,889	-	1,889	100%
77.	Keputusan permohonan memperbaharui kontrak penyewaan akan dimaklumkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.	5,263	-	5,263	100%
78.	Keputusan permohonan gotong-royong/program sosial dimaklumkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1,612	-	1,612	100%
79.	Keputusan permohonan permit khemah sementara untuk aktiviti sosial penduduk setempat di Pejabat Cawangan dimaklumkan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	242	-	242	100%

80.	Menyediakan Kelas Tambahan selama 5 bulan sebelum peperiksaan SPM/Peperiksaan Akhir Tahun kepada sekolah yang memohon bagi pelajar Tingkatan 5, Tingkatan 3 dan Tahun 6 golongan berpendapatan rendah.	45	-	45	100%
81.	Menyediakan perkhidmatan kaunter bayaran yang cekap dan berkesan di Menara DBKL 3 serta tempoh waktu menunggu tidak melebihi 15 minit..	26,567		26,567	100%
82.	Memberi maklum balas awal terhadap aduan-aduan pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja dan mengambil tindakan susulan/ penguatkuasaan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai.	1,857	-	1,857	100%
83.	Memastikan koleksi perpustakaan yang baharu disusun di atas rak dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	25,096	-	25,096	100%
84.	Mengeluarkan Surat Kebenaran Pindah Rekod kepada jabatan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	6	-	6	100%

JABATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PERATUS PENCAPAIAN
SEKTOR PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI					
BIL.	JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN				100%
85.	Memastikan permohonan lesen baru yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat pelesenan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan.	3,062	513	3,575	86.00%
86.	Memastikan permohonan lesen pembaharuan yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat pelesenan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan.	8,201	268	8,469	97.00%
87.	Memastikan permohonan pembatalan lesen yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat pelesenan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan.	237	32	269	88.00%
88.	Memberi maklumbalas awal terhadap aduan-aduan pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja dan mengambil tindakan susulan/penguatkuasaan dalam tempoh 3 hari bekerja.	59	-	59	100%

JABATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PERATUS PENCAPAIAN
SEKTOR PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI					
BIL.	JABATAN KESIHATAN DAN ALAM SEKITAR				100%
89.	Memastikan 100% premis makanan (kedai makan/restoran) yang diperiksa mendapat keputusan penarafan kategori dalam tempoh serta merta.	6,833	-	6,833	100%
90.	Memastikan maklumbalas awal terhadap aduan diberikan dalam tempoh 3 hari bekerja.	4,619	-	4,619	100%
91.	Memastikan kes denggi yang dilaporkan diambil tindakan kawalan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh pendaftaran kes diterima.	13,531	-	13,531	100%
92.	Memastikan tindakan aduan kes gigitan anjing diambil tindakan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh aduan diterima.	52	-	52	100%
93.	Memastikan kad suntikan dikeluarkan pada hari yang sama pengendali makanan menerima suntikan.	12,859	-	12,859	100%

94.	Memastikan permohonan bagi aktiviti promosi kesihatan yang diluluskan dapat dilaksanakan 100%.	84	-	84	100%
95.	Memastikan aduan perkhidmatan unit kecemasan akan diberi bantuan awal dalam tempoh 3 jam dari aduan diterima.	2,239	-	2,239	100%
96.	Memastikan penghantaran tandas bergerak boleh digunakan selewat-lewatnya 2 jam sebelum acara dilangsungkan.	60	-	60	100%
97.	Memastikan permohonan tempahan bagi pembakaran mayat diproses serta merta.	5,690	-	5,690	100%
98.	Memastikan pengeluaran permit pengesahan kematian biasa dirumah diproses dalam tempoh masa 4 jam dari tempoh permohonan diterima.	913	-	913	100%

JABATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PERATUS PENCAPAIAN
SEKTOR PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI					
BIL.	JABATAN KEBUDAYAAN, KESENIAN, PELANCONGAN DAN SUKAN				100%
99.	Setiap permohonan penganjuran program diberi maklum balas awal dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh unit terima permohonan yang lengkap. a) Unit Kebudayaan b) Unit Sukan c) Unit Acara d) Unit Pelancongan	a) 6 b) 7 c) 3 d) 1	- - - -	a) 6 b) 7 c) 3 d) 1	100%
100.	Permohonan penggunaan fasiliti jabatan oleh Agensi/ NGO/ Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima. a) Unit Kebudayaan – 3 Fasiliti b) Unit Sukan - 53 Fasiliti c) Unit Pelancongan – 1 Fasiliti	a) 17 b) 30 c) 0	- - -	a) 17 b) 30 c) 0	100%
101.	Permohonan perkhidmatan persembahan Kumpulan Kesenian DBKL / Orkestra DBKL oleh Agensi Kerajaan / NGO / Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	31	-	31	100%

102.	Mengeluarkan permit kepada artis jalanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai menghadiri bengkel.	446	-	446	100%
103.	Penyelesaian Aduan Awam kategori biasa dalam tempoh 15 hari bekerja.	273	-	273	100%
104.	Proses pembayaran kepada kontraktor perkhidmatan dan pembekal dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima di Bahagian Pentadbiran dan Kewangan Jabatan sebelum dihantar kepada pihak Bendahari Bandaraya.	1,580	-	1,580	100%
105.	Proses tuntutan wang cagaran penggunaan fasiliti jabatan kepada Jabatan Kewangan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	300	-	300	100%

SEKTOR PERANCANGAN

	JABATAN PERANCANGAN BANDARAYA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN
107.	Mengeluarkan keputusan kepada pemohon bagi cadangan pembangunan yang diterima di Urusetia Pusat Setempat tidak melebihi dari tempoh yang ditetapkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) mengikut jenis permohonan seperti berikut :			
	1.1 Permohonan 4 serentak 111 hari (A01,A02)	-	-	-
	1.2 Permohonan 3 serentak (yang melibatkan perihal tanah) 111 hari (A03,A04,A05,A06)	-	-	-
	1.3 Permohonan 3 serentak (yang tidak melibatkan perihal tanah) 99 hari (A07)	96	-	96
	1.4 Permohonan 2 serentak (yang	-	-	-

	melibatkan perihal tanah) • 108 hari (A08,A09)			
	1.5 Permohonan 2 serentak (yang tidak melibatkan perihal tanah) • 99 hari (A10,A11)	253	-	253
	1.6 Kelulusan Kebenaran Perancangan • 99 hari (A13)	1,104	-	1,104
108.	Mengeluarkan kelulusan pelan pembangunan landskap dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh menerima permohonan.	71	1	72
109.	Mengeluarkan perakuan ke atas permohonan tanah kerajaan kepada Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan (PTGWP) Kuala Lumpur dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh menerima surat permohonan daripada PTGWP.	805	-	805
110.	Mengeluarkan data perancangan tidak terperingkat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh menerima permohonan.	12	1	13
111.	Mengeluarkan Perintah Pembangunan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas pemohon mematuhi kehendak-kehendak JKPS1/ JKPS2/ JK OSC KHAS yang merangkumi keperluan	472	25	497

	teknikal perancangan dan bayaran-bayaran yang berkaitan.			
	JABATAN PERANCANGAN INFRASTRUKTUR	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN
112.	Mengemukakan kertas perakuan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Perparitan bagi projek yang berskala besar dan sederhana kepada Urusetia Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada OSC.	125	-	125
113.	Meluluskan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Perparitan dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap dalam tempoh 14 hari bekerja.	125	-	125
114.	Memproses dan mengeluarkan surat pengesahan bagi Borang G17 dalam tempoh 7 hari berkerja bagi projek berisiko rendah dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	6	-	6
115.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap bagi perakuan Borang G17 dalam tempoh 14 hari berkerja.	53	-	53

116.	Mempertimbangkan laporan kajian TIA dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan laporan TIA yang lengkap.	36	6	42
117.	Memproses permohonan pemberian alamat premis dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan.	38	-	38
118.	Memproses dan mengeluarkan surat perakuan pematuhan keperluan teknikal tempat letak kereta dan edaran lalulintas dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap bagi menyokong kelulusan Pelan Bangunan.	32	-	32
	JABATAN PEMBANGUNAN EKONOMI DAN PEMBANGUNAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN
119.	Mengemaskini prestasi kemajuan projek-projek pembiayaan kerajaan dalam status pelaksanaan melalui Sistem Myprojek yang diselia oleh Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri (JPM) pada setiap bulan	12	-	12
120.	Memastikan permohonan pelepasan unit kuota bumiputera diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.	29	-	29
121.	Memberi maklumbalas terhadap permohonan baharu pembelian tanah, pajakan tanah, dan	38	-	38

	projek usahasama dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan mesyuarat di peringkat pengurusan diterima.			
122.	Memproses dokumen dan pelan-pelan cadangan pembangunan untuk tujuan kebenaran perancangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4644	-	4644
123.	Menguruskan dokumen yang melibatkan sub-sale dalam tempoh masa 14 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima	2217	-	2217

SEKTOR PENGURUSAN PROJEK					
	JABATAN PELAKSANAAN PROJEK DAN PENYELENGGARAAN BANGUNAN	JUMLAH MENEPAHI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAHI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	99.96%
130.	Mengadakan pemantauan projek sebulan sekali di peringkat jabatan.	39	-	39	100%
131.	Mengemukakan Analisa Laporan Prestasi Kontraktor 2 kali setahun pada Januari – Jun dan Julai – Disember.	358	-	358	100%
132.	Memastikan semua aduan kecemasan yang melibatkan nyawa dan hartabenda diambil tindakan dalam tempoh 24 jam selepas aduan diterima.	1	-	1	100%
133.	Memastikan semua aduan selain daripada kecemasan diambil tindakan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	2,328	-	2,328	100%
134.	Memastikan bil, invois dan sijil bayaran kemajuan yang lengkap dihantar ke Jabatan Kewangan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap dan tertakluk kepada peruntukan yang mencukupi	3,192	7	3,199	99.78%
	JABATAN KEJURUTERAAN AWAM DAN SALIRAN				99.24%
135.	Membaiki kerosakkan jalan berlubang berskala kecil (berkeluasan < 100 meter persegi) di dalam Pusat Bandar dalam tempoh 24 jam dari tarikh aduan diterima atau penemuan kerosakan oleh tenaga jabatan (kecuali	24,995	1053	26,092	95.96%

	kerosakan jalan yang disebabkan oleh paip air / pembedungan yang bocor / rosak).				
136.	Membaiki kerosakan jalan berskala besar (berkeluasan > 100 meter persegi) dalam tempoh 1 bulan dari tarikh kontraktor dilantik.	815	-	815	100%
137.	Membaiki kerosakan longkang berskala kecil (panjang < 5 meter) dalam tempoh 3 hari bekerja, dari penemuan kerosakan oleh tenaga jabatan. (kecuali kerosakan longkang yang disebabkan oleh akar pokok / pembinaan struktur haram/ aduan kompleks).	7704	163	7867	97.92%
138.	Mengambil tindakan awalan (pembersihan runtuh dan perlindungan) ke atas runtuh cerun dalam rezab jalan dalam tempoh 24 jam dari masa maklumat diterima.	60	-	60	100%
139.	Mensasarkan pengeluaran kelulusan 90% dari jumlah permohonan yang telah diluluskan pada Mesyuarat Jawatankuasa Task Force (MJTF) dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	191	-	191	100%
140.	Menjalankan kerja-kerja pembersihan sungai secara berkala 3 kali seminggu.	156	-	156	100%
141.	Menjalankan kerja-kerja pemeriksaan berkala untuk parit induk 4 kali setahun.	25	-	25	100%
142.	Membaiki kerosakan papan tanda nama jalan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permit kerja dikeluarkan.	134	-	134	100%

	JABATAN PENGANGKUTAN BANDAR				99.84%
143.	Menghebahkan maklumat perubahan lalulintas, penutupan lorong, penutupan jalan, lencongan jalan melalui Sistem Maklumat Pengangkutan Bersepadu (ITIS) – VMS dan laman media sosial (Facebook dan Twitter) sekurang-kurangnya 3 hari bekerja sebelum sesuatu acara dan aktiviti dijalankan.	68	-	68	100%
144.	Mengoperasikan semula lampu isyarat yang terpadam dalam tempoh 2 jam selepas aduan diterima (kecuali disebabkan oleh pihak ketiga - lampu isyarat yang terputus bekalan elektrik akibat kerosakan kabel/gangguan bekalan).	3225	36	3261	98.89%
145.	Memproses permohonan pelan pengurusan lalu lintas bagi pelaksanaan kerja-kerja pembinaan di dalam rizab jalan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima.	407	-	407	100%
146.	Mengambil tindakan awal terhadap kerosakan kemudahan awam (perhentian bas dan teksi, jejantas, pejalan kaki berbumbung dan lain-lain aduan) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan/permohonan lengkap diterima.	139	-	139	100%
147.	Memastikan sistem operasi kawalan lalu lintas berkomputer dikendalikan 24 jam sehari.	365	-	365	100%
148.	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan penutupan sementara (tidak melebihi 7 hari) sebahagian jalan awam dalam tempoh 30 hari bekerja selepas	349	-	349	100%

	permohonan yang lengkap diterima bagi tujuan acara/event.				
149.	Memaklumkan tindakan yang diambil terhadap aduan awam melalui Sistem Aduan DBKL (ADU@KL) dalam tempoh 3 hari dan melaksanakan proses siasatan / tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	2,800	-	2,800	100%
	JABATAN MEKANIKAL DAN ELEKTRIKAL				100%
150.	Memastikan dokumen perolehan (tender/sebutharga) kenderaan/jentera dikemukakan kepada Bahagian Pengurusan Perolehan selewat-lewatnya bulan April pada tahun tersebut.	26	-	26	100%
151.	Melaksanakan penyenggaraan kenderaan, jentera berat dan motorsikal mengikut kategori kerja seperti berikut: i. Kerja servis dalam tempoh 24 jam.	1,988	-	1,988	100%
152.	Memastikan pembekalan kenderaan/jentera (pool) harian berpemandu bagi tempahan berkala tidak kurang dari 85% daripada jumlah pemandu.	30,587 (89.09%) dibekalkan	-	34,337	100%
153.	Membekal alat ganti dan barangan pelbagai bagi stok sedia ada dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh mula terima inden.	2,922	-	2,922	100%
154.	Membekal alat ganti dan barangan pelbagai yang tiada dalam simpanan dalam tempoh 21 hari dari tarikh terima inden.	3,349	-	3,349	100%

155.	Mengurus dan melaksanakan penyenggaraan peralatan mekanikal dan elektrik bagi rumah pam kawalan banjir, sistem air pancutan dan mesin bakar mayat. i) Memastikan setiap aduan yang diterima akan disiasat dan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam. ii) Memastikan kerosakan minor pada peralatan diatasi dalam tempoh 14 hari.	29 20	- -	29 20	100%
156.	Mengurus dan melaksanakan penyenggaraan lampu jalan. i) Membaiki kerosakan lampu jalan melibatkan komponen tidak melebihi 3 hari. ii) Memastikan purata bulanan lampu jalan yang padam melebihi 3 hari tidak lebih 1% dari keseluruhan lampu jalan.	2,655 416 (0.88%)	- -	2,655 47,163 lampu projek	100%
	JABATAN PEMBANGUNAN LANDSKAP DAN REKREASI				100%
157.	Memastikan kerja-kerja membaikpulih kerosakan kecil di taman permainan kanak-kanak diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja (kerja secara dalaman)(TINDAKAN AWAL)	60	-	60	100%
158.	Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kehendak pelanggan.	295	-	295	100%
159.	Memastikan semua aduan diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja.	4,441	-	4,441	100%
160.	Memastikan setiap permohonan penyewaan tapak diluluskan dalam tempoh 5 hari ke 14 hari bekerja	434	-	434	100%

161.	Menaiktaraf taman permainan kanak-kanak sebanyak 20 Kawasan setahun.	29	-	29	100%
162.	Memastikan tandas awam di taman-taman awam mencapai penarafan sekurang-kurangnya 4 bintang.	-	-	-	100%

	JABATAN UKUR BAHAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	99.90%
163.	Menyediakan Dokumen Tender Perolehan Kerja dan Perunding dalam tempoh 1 bulan selepas menerima dokumen yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	8	-	8	100%
164.	Menyemak Dokumen Tender Perolehan Kerja, Bekalan dan Perkhidmatan yang dikemukakan oleh jabatan pelaksana serta memberi khidmat nasihat prosidur kontrak dalam tempoh 2 minggu untuk semakan kali pertama dan 1 minggu untuk semakan kali kedua selepas penerimaan dokumen daripada Jabatan Pelaksana.	515	3	518	99%
165.	Menyemak Dokumen Kerja Undi yang dikemukakan oleh jabatan pelaksana dalam tempoh 3 hari untuk semakan selepas penerimaan dokumen Kerja Undi yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	401	-	401	100%
166.	Menyediakan Anggaran Kos Projek dalam tempoh 3 minggu selepas menerima dokumen yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	12	-	12	100%
167.	Menyelaras Kadar Harga dan Pecahan Harga Tawaran dalam tempoh 6 minggu selepas penerimaan dokumen tender yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	35	-	35	100%
168.	Menyediakan Sijil Bayaran Kemajuan dalam tempoh 4 hari dari mengisi maklumat bayaran yang lengkap di dalam sistem bayaran.	225	-	225	100%

169.	Menyediakan Arahan Perubahan (Kelulusan Perubahan Kerja {KPK}, Kelulusan Kuantiti Sementara {KKS} dan Perubahan Wang Peruntukan Sementara {WPS}) bagi setiap kerja-kerja perubahan dalam tempoh 1 bulan selepas penerimaan dokumen yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	221	-	221	100%
170.	Menyediakan Penyata Perakuan Muktamad Kontraktor dikeluarkan dalam tempoh: - 8.1 Projek Konvensional – 3 bulan selepas tamat Tempoh Liabiliti Kecacatan (DLP) atau 3 bulan selepas keluar Perakuan Siap Memperbaiki Kecacatan (CMGDS) mengikut mana yang kemudian tertakluk kepada kelulusan perubahan kerja terakhir.	19	-	19	100%
171.	Menyediakan Penyata Perakuan Muktamad Kontraktor dikeluarkan dalam tempoh:- 8.2 Projek Reka dan Bina – 6 bulan selepas keluar Perakuan Siap Memperbaiki Kecacatan (CMGD) tertakluk kepada kelulusan perubahan kerja terakhir.	7	-	7	100%
172.	Menyediakan Penyata Perakuan Muktamad Perunding dalam tempoh 3 bulan selepas Penyata Perakuan Muktamad kontraktor ditandatangani tertakluk kepada kelulusan pelarasan fi terakhir perunding.	14	-	14	100%
173.	Mengkaji dan menganalisa Kos Pembangunan Projek bagi projek-projek penswastaan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap daripada Jabatan Pelaksana.	5	-	5	100%

JUMLAH PERATUS KESELURUHAN : **99.33%**