



Bil	JABATAN PERBENDAHARAAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Pelanggan Dilayan Dalam Tempoh 5 Minit Setelah Nombor Giliran Diambil Bagi Proses Pembayaran	1277	1277	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1277	1277	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	547	547	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggaj Pertama) Dan 1 Julai (Penggaj Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN KEJURUTERAAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	160	134	84%	26	16%	Memerlukan tindakan laporan daripada kontraktor atau PJA	84%	Memaklumkan kepada pengadu melalui telefon dan email
2	Pembangunan Projek Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua Bulan Dari Tarikh Kelulusan Diperoleh	8	8	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan-Ulasan Kejuteraan :								
	i) Pelan Kejuteraan OSC- 14 Hari	20	20	100%	0	0%		100%	
	ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari	5	5	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								96%	

Bil	JABATAN PERANCANG BANDAR	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Keputusan / Kelulusan Bagi : i) Pengeluaran Surat Kelulusan dan Borang C1 Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir	14	14	100%	0	0%		100%	
	ii) Pengeluaran Surat Kelulusan Bagi Taman, Alamat Dan Nama Jalan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir	2	2	100%	0	0%		100%	
2	Ulasan-Ulasan Bagi : i) Permohonan Pelan Bangunan Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	28	28	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	69	69	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Menguruskan Program Belia, Sukan, Kemasyarakatan Dan Pembangunan Modal Insan Melibatkan Masyarakat Di Dalam Daerah Hulu Selangor Tiga Bulan Sekali	5	5	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	126	126	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN KORPORAT	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	448	444	99%	4	1%		99%	aduan yang diterima melalui telefon telah dimaklumkan kepada pengadu no rujukan
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	209	164	78%	45	22%		78%	Mesyuarat Aduan tertunggak telah diadakan pada 11.8.2025 dan 27.8.2025
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								89%	

Bil	BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Penyelesaian Masalah Berkaitan Aduan Peralatan Dan Aplikasi ICT : Aduan Peralatan ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	9	9	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	Aduan Aplikasi ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	7	7	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
2	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem <i>Downtime</i> Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN AUDIT DALAM	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Memastikan Sistem Kawalan Dalam Mphs Sentiasa Mematuhi Peraturan-Peraturan Dan Dasar-Dasar Yang Telah Ditetapkan Melibatkan :-								
	i) Pengurusan Perolehan - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	ii) Pengurusan Kenderaan - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iii) Pengurusan Aset - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iv) Pengurusan Pentadbiran - 2 Kali Setahun	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Mengeluarkan Surat Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama Jmb) Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja. (Sub Seksyen 20(2) - Peraturan-Peraturan Pengurusan Strata - Penyenggaraan Dan Pengurusan) 2015.	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
2	Mengeluarkan Surat Pemakluman Anggota Jawatankuasa Pengurusan / Bersama Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja.	1	1	100%	0	0%		100%	
3	Mengeluarkan Surat Kelulusan Permohonan Elaun Anggota Jawatankuasa Pengurusan / Bersama Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PEROLEHAN	MENEPA TI TEMP OH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Menyediakan Pesanan Tempatan Dalam Masa 5 Hari Dari Tempoh Kelulusan Pegawai Pengawal	63	63	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	26	26	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	UNIT INTEGRITI	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Maklum Balas Aduan Integriti Diberi Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil	nil	nil	
2	Memastikan Tahap Kepatuhan Kakitangan Terhadap Peraturan Yang Berkuatkuasa Melalui :								
	i) Semakan Kehadiran Pekerja - 1 Bulan Sekali	1	1	100%	0	0%		100%	
	ii) Ujian Saringan Air Kencing - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil	nil	nil	
	iii) Program Pengukuhan Integriti - 7 Kali Setahun	2	2	100%	0	0		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	