



Bil	JABATAN PERBENDAHARAAN	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	Pelanggan Dilayan Dalam Tempoh 5 Minit Setelah Nombor Giliran Diambil Bagi Proses Pembayaran	1084	1084	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1084	1084	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	699	699	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Pengg al Pertama) Dan 1 Julai (Pengg al Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	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	Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: i) Kutipan Sisa Domestik								
	a) Kediaman - Tiga Kali Seminggu	24	24	100%	0	0%		100%	
	b) Komersial - Setiap Hari	24	24	100%	0	0%		100%	
	ii- Pemotongan Rumput - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%	
	lii- Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%	
	iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%	
2	Semua Aduan Pencemaran Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 24 Jam Waktu Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%	
3	Tuntutan Cagaran Tong Roro Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN LANDSKAP	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	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	11	11	100%	0	0%		100%	
3	Kelulusan Permohonan Sewaan Padang/ Stadium/ Taman Awam Dalam Tempoh 24 Jam	7	7	100%	0	0%		100%	
4	Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan	115	115	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	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	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	105	105	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN KORPORAT	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	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	456	456	100%	0	0%		100%	
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	169	129	76%	40	24%		76%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 16.5.2025 dan 27.5.2025
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								88%	

Bil	BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	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	Penyelesaian Masalah Berkaitan Aduan Peralatan Dan Aplikasi ICT : Aduan Peralatan ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	3	3	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	1	1	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	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 MENCA PAI STANDARD	
1	Memastikan Sistem Kawalan Dalam Mphs Sentiasa Mematuhi Peraturan-Peraturan Dan Dasar-Dasar Yang Telah Ditetapkan Melibatkan :-								
	i) Pengurusan Perolehan - 2 Kali Setahun	1	1	100%	0	0%		100%	
	ii) Pengurusan Kenderaan - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	0%		nil	
	iii) Pengurusan Aset - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iv) Pengurusan Pentadbiran - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCA PAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PERUNDANGAN	MENEPATI TEMPOM 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 MENCAPI STANDARD	
1	Memberi Khidmat Nasihat Perundangan Melalui :-								
	i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	6	6	100%	0	0%		100%	
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	9	9	100%	0	0%		100%	
	iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	14	14	100%	0	0%		100%	
2	Pemohonan Rayuan Pengurangan Kompaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kompaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	358	358	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPI STANDARD								100%	

