

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR
TAHUN 2025**

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

PIAGAM KESELURUHAN JABATAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : JANUARI 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	15	15	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggai Pertama) Dan 1 Julai (Penggai Kedua)	113,879	113,879	100%	0	0%		100%
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	349	349	100%	0	0%		100%
Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut:								
4	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 Rumpit - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iii- Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	114	90	79%	24	21%		79%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	12	12	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	28	28	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	374	374	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	100%	0	0%		100%

JANUARI	FEBRUARI	MAR	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

PIAGAM KESELURUHAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : FEBRUARI 2025	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAI PAI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	3	3	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggal Pertama) Dan 1 Julai (Penggal Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut:	341	339	99%	2	1%		99%
4	j) 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%
	iii. Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iv. Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	122	101	83%	21	17%		83%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	27	27	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	15	15	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	417	417	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	4	4	100%	0	0%		100%
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3	25	25	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAI PAI STANDARD								99%

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

PIAGAM KESELURUHAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : MAC 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	9	9	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggaj Pertama) Dan 1 Julai (Penggaj Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang	298	296	99%	2	1%		99%
4	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%
	iii. Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iv. Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	83	50	60%	33	40%		60%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	17	17	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	13	13	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	238	238	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	2	2	100%	0	0%		100%
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3	25	25	100%	0	0%		100%

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

PIAGAM KESELURUHAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : APRIL 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	8	8	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggaj Pertama) Dan 1 Julai (Penggaj Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang	483	482	99.8%	1	0.2%		99.8%
4	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%
	iii. Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iv. Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	182	115	63%	67	37%		63%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	25	25	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	19	19	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	182	182	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	7	7	100%	0	0%		100%
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3	25	25	100%	0	0%		100%

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

PIAGAM KESELURUHAN JABATAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : JULAI 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	10	10	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggag Pertama) Dan 1 Julai (Penggag Kedua)	115,774	115,774	100%	0	0%		100%
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	447	447	100%	0	0%		100%
4	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 Rumpit - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iii. Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iv. Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja - Bagi Aduan Jabatan Kejuruteraan	135	117	87%	18	13%		87%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	33	33	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	19	19	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	273	273	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	7	7	100%	0	0%		100%
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	100%	0	0%		100%

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

PIAGAM KESELURUHAN JABATAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : OGOS 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	3	3	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggag Pertama) Dan 1 Julai (Penggag Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	448	444	99%	4	1%		99%
4	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 Rumpit - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iii. Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	34	34	100%	0	0%		100%
	iv. Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja - Bagi Aduan Jabatan Kejuruteraan	160	134	84%	26	16%		84%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	15	15	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	19	19	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	257	257	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	1	1	100%	0	0%		100%
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	100%	0	0%		100%

PIAGAM KESELURUHAN JABATAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : SEPTEMBER 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%
	PIAGAM PELANGGAN / JANJl	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAIPI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	10	10	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggai Pertama) Dan 1 Julai (Penggai Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang	419	418	99.8%	1	0.2%		99.8%
4	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	45	45	100%	0	0%		100%
	iii- Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	45	45	100%	0	0%		100%
	iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu	45	45	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja - Bagi Aduan Jabatan Kejuruteraan	134	110	82%	24	18%		82%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	13	13	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	17	17	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	377	377	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%

PIAGAM KESELURUHAN JABATAN (Klik di sini untuk paparan)

Bil	BULAN : OKTOBER 2025	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima	8	8	100%	0	0%		100%
2	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggali Pertama) Dan 1 Julai (Penggali Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil
3	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	430	428	99.5%	2	0.5%		99.5%
	Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut:							
4	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 Rumpit - Sekali Sebulan	45	45	100%	0	0%		100%
	iii. Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	45	45	100%	0	0%		100%
	iv. Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu	45	45	100%	0	0%		100%
5	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja - Bagi Aduan Jabatan Kejuruteraan	126	91	73%	35	27%		73%
6	Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	15	15	100%	0	0%		100%
7	Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	15	15	100%	0	0%		100%
8	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	223	223	100%	0	0%		100%
9	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%
10	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------

JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
---------	----------	-----	-------	-----	-----	-------	------	-----------	---------	----------	----------