



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	1437	1437	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1437	1437	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	599	599	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggai Pertama) Dan 1 Julai (Penggai Kedua)	115,774	115,774	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN 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	4	4	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	103	103	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	447	447	100%	0	0%		100%	
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	164	137	84%	27	16%		84%	Mesyyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 14.7.2025 dan 22.7.2025
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								92%	

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 MENCAIPI STANDARD	
1	Penyelesaian Masalah Berkaitan Aduan Peralatan Dan Aplikasi ICT :								
	Aduan Peralatan ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	11	11	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja	1	1	nil	nil	nil		nil	
	Aduan Aplikasi ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	2	2	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 MENCAIPI 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 / JANJIAN	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 PERUNDANGAN	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	Memberi Khidmat Nasihat Perundangan Melalui :- i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	9	8	89%	1	11%		89%	Memaklumkan kepada jabatan melalui email dengan meyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	21	21	100%	0	0%		100%	
	iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	16	16	100%	0	0%		100%	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kampaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kampaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	337	337	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								97%	

Bil	BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)	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 Keputusan Permohonan Bagi :- i) Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari	10	10	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari	11	11	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari	6	6	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari	30	30	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.	2	2	100%	0	0%		100%	
3	Mengeluarkan Surat Kelulusan Permohonan Elaun Anggota Jawatankuasa Pengurusan / Bersama Dalam Tempoh 21 Hari Bekerja	2	2	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PEROLEHAN	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	Menyediakan Pesanan Tempatan Dalam Masa 5 Hari Dari Tempoh Kelulusan Pegawai Pengawal	73	73	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	7	7	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	
2	Memastikan Tahap Kepatuhan Kakitangan Terhadap Peraturan Yang Berkuatkuasa Melalui :								
	i) Semakan Kehadiran Pekerja - 1 Bulan Sekali	1	1	100%	1	0%		100%	
	ii) Ujian Saringan Air Kencing - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iii) Program Pengukuhan Integriti - 7 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	