



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	1082	1082	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1082	1082	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	648	648	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	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	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	2	2	100%	0	0%		100%
3	Tuntutan Cagaran Tong Roro Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAIPI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN LANDSKAP	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	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	7	7	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	6	6	100%	0	0%		100%	
3	Kelulusan Permohonan Sewaan Padang/ Stadium/ Taman Awam Dalam Tempoh 24 Jam	4	4	100%	0	0%		100%	
4	Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan	3	3	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN BANGUNAN	MENEPATI TEMPOMH 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) Permohonan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 24 Jam Bekerja	26	26	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	19	19	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	19	19	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Rumah Sesebuah Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	6	6	100%	0	0%		100%	
2	Tuntutan Cagaran Diproses Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	23	11	48%	12	52%	masih dalam proses	48%	
3	Ulasan Bagi: i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Melalui Bahagian Pusat Setempat (OSC)	38	38	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja	27	27	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								93%	

Bil	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	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	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	182	182	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	115	115	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	18	18	100%	0	0%		100%	
4	Keputusan Permohonan Bantahan Dalam Tempoh 14 Hari Sebelum Dikuatkuasa Senarai Nilai	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
5	Maklumbalas Terhadap Permohonan Sewaan Premis Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat	3	3	nil	nil	nil		nil	
6	Tuntutan Cagaran Sewaan Dewan Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	14	14	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAIPI 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	3	3	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	93	93	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	483	482	99.8%	1	0.2%		99.8%	Pengadu telah dimaklumkan dengan no rujukan aduan setelah membuat aduan melalui panggilan telefon
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	133	98	74%	35	26%		74%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 9.4.2025 dan 23.4.2025
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								87%	

Bil	BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAHI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAHI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAHI	% MENEPAHI	TIDAK MENEPAHI	% TIDAK MENEPAHI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Penyelesaian Masalah Berkaitan Aduan Peralatan Dan Aplikasi ICT : Aduan Peralatan ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	10	10	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja	1	1	100%	0	0%		100%	
	Aduan Aplikasi ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	11	11	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 Downtime 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 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	1	1	100%	0	0%		100%	
	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 MENCAPAI 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 MENCAIPI STANDARD	
1	Memberi Khidmat Nasihat Perundangan Melalui :-								
	i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	11	11	100%	0	0%		100%	
	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	63	63	100%	0	0%		100%	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kompaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kompaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	249	249	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAIPI STANDARD								100%	

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	8	8	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari	26	26	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari	10	10	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari	22	22	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	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	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	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	82	82	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	38	38	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%	0	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%	