



**PIAGAM PELANGGAN JABATAN/ BAHAGIAN/ UNIT MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR
BULAN APRIL TAHUN 2023**

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN									
Bil	BULAN : APRIL 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	MENGURUSKAN EDARAN SURAT-SURAT YANG TELAH DIMINITKAN DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	281	281	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN PERMOHONAN PINJAMAN UNTUK : i) KOMPUTER - 7 HARI ii) KENDERAAN - 14 HARI iii) RUMAH - 30 HARI iv) SMARTPHONE - 7 HARI	5	5	100%	0	0%		100%	
3	MEMASTIKAN TAHAP KOMPETENSI DAN INTEGRITI KAKITANGAN MELALUI :								
	i) LATIHAN - 3 KALI SETAHUN	1	1	100%	0	0%		100%	
	ii) KAUNSELING - 1 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	iii) ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC) - 1 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
iv) MENTOR MENTI - 3 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL		
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PERBENDAHARAAN									
Bil	BULAN : APRIL 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	PELANGGAN DILAYAN DALAM TEMPOH 5 MINIT SETELAH NOMBOR GILIRAN DIAMBIL BAGI PROSES PEMBAYARAN	836	836	100%	0	0%		100%	
2	RESIT KUTIPAN DIKELUARKAN SETELAH BAYARAN DILAKUKAN DALAM MASA 1 MINIT	836	836	100%	0	0%		100%	
3	PEMBAYARAN TUNTUTAN DALAM TEMPOH 14 HARI SETELAH DIINBOISKAN	685	684	99.9%	14	2%	terdapat dokumen sokongan tambahan yang diperlukan	99.9%	Laporan Prestasi Baucer dimasukkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasan Kewangan untuk makluman pengarah.
4	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								99.95%	

JABATAN KEJURUTERAAN									
Bil	BULAN : APRIL 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR MELIPUTI REZAB JALAN AWAM, LAMPU JALAN, BANGUNAN MAJLIS DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	81	74	91%	7	9%	KELEWATAN KONTRAKTOR MEMBUAT PEMBAIKAN KEROSAKAN	91%	JABATAN MEMINTA TEAM BACKUP UNTUK MELAKUKAN KERJA PEMBAIKAN KECIL DENGAN SEGERA
2	PEMBANGUNAN PROJEK DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH DUA BULAN DARI TARIKH KELULUSAN DIPEROLEH	9	9	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN-ULASAN KEJUTERAAN :								
	I- PELAN KEJUTERAAN OSC- 14 HARI	13	13	100%	0	0%		100%	
	II- SOKONGAN SIAP KERJA (CCC)- 10 HARI	2	2	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%	

JABATAN PERANCANG BANDAR									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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- PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 3 BULAN	12	12	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN NAMA TAMAN SERTA NAMA JALAN DALAM TEMPOH 1 BULAN	1	1	100%	0	0%		100%	
2	ULASAN-ULASAN BAGI :								
	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	18	18	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN DIBERI DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA.	28	28	100%	0	0%		100%	
	III- PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PEMBERIAN MILIKAN TANAH SERTA LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA (TOL) DIBERI DALAM TEMPOH 1 BULAN	18	18	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	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%	
2	SEMUA ADUAN PENCEMARAN DIBERI MAKLUM BALAS TINDAKAN AWAL DALAM TEMPOH 24 JAM WAKTU BEKERJA	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN LANDSKAP									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	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	14	14	100%	0	0%		100%	
3	KELULUSAN PERMOHONAN SEWAAN PADANG/ STADIUM/ TAMAN AWAM DALAM TEMPOH 24 JAM	1	1	100%	0	0%		100%	
4	KERJA-KERJA CANTASAN POKOK DALAM MASA 14 HARI SELEPAS ARAHAN DIKELUARKAN	38	38	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PELESENAN									
Bil	BULAN : APRIL 2023	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 PERMOHONAN BAGI :								
	I) LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	18	18	100%	0	0%		100%	
	II) PEMBAHARUAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	20	20	100%	0	0%		100%	
	III) PEMBATALAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	1	1	100%	0	0%		100%	
2	LESEN BERISIKO TINGGI DAN HIBURAN :								
	I) KEPUTUSAN DALAM TEMPOH 1 BULAN SEKIRANYA TERIMA 2 MINGGU SEBELUM TARIKH MESYUARAT	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	II) KEPUTUSAN DALAM TEMPOH 2 BULAN SEKIRANYA TERIMA LEBIH 2 MINGGU TARIKH MESYUARAT	14	14	100%	0	0%		100%	
3	PERMIT SEMENTARA / UMUM DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	41	41	100%	0	0%		100%	
4	TUNTUTAN CAGARAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	2	2	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGUATKUASAAN									
Bil	BULAN : APRIL 2023	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	BARANG YANG DISITA BOLEH DITUNTUT DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS BAYARAN DIJELASKAN	5	5	100%	0	0%		100%	
2	SEMUA ADUAN AKAN DIBERI MAKLUMBALAS TINDAKAN AWAL DALAM TEMPOH 5 HARI WAKTU BEKERJA	44	44	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN BANGUNAN									
Bil	BULAN : APRIL 2023	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- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 24 JAM BEKERJA	27	27	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	69	69	100%	0	0%		100%	
	III- PERMOHONAN PERMIT STRUKTUR / BANGUNAN SEMENTARA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	13	13	100%	0	0%		100%	
2	TUNTUTAN CAGARAN DIBAYAR DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	16	16	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN BAGI:								
	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 14 HARI	19	19	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	13	13	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	198	198	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN PENGESAHAN CUKAI DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA *BAGI PERMOHONAN YANG LENGKAP	27	27	100%	0	0%		100%	
3	KEPUTUSAN PERMOHONAN REMISI DIBERI 14 HARI SELEPAS KEPUTUSAN MESYUARAT	57	57	100%	0	0%		100%	
4	KEPUTUSAN PERMOHONAN BANTAHAN DALAM TEMPOH 14 HARI SEBELUM DIKUATKUASA SENARAI NILAIAN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
5	MAKLUMBALAS TERHADAP PERMOHONAN SEWAAN PREMIS DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DARI TARIKH KEPUTUSAN MESYUARAT	3	3	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	1	1	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN / KELULUSAN PERMOHONAN TUNTUTAN PERUNTUKAN AHLI MAJLIS YANG LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	102	102	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN KORPORAT									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	
1	MEMBERI SURAT AKUAN TERIMA ADUAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	212	211	99.53%	1	0%		99.53%	TELAH MEMBERITAHU NO RUJUKAN SEMASA PENGADU MEMBUAT ADUAN SERTA TELAH MENGHANTAR SURAT KEPUTUSAN DENGAN MENYATAKAN NO RUJUKAN
3	MEMASTIKAN 80% ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA BAGI ADUAN TAHAP KESUKARAN BIASA	230	215	93%	15	7%	MELIBATKAN ADUAN TEKNIKAL SERTA KONTRAKTOR	93%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 07/04/2023 dan 18/04/2023
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								97%	

BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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.	3	3	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%	

BAHAGIAN PEROLEHAN									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	50	49	98%	1	2%	Peruntukan Tidak Mencukupi - Proses Pengeluaran LO di "HOLD" oleh Jabatan	98%	
2	DOKUMEN KEPUTUSAN SEBUTHARGA / TENDER DISEDIAKAN DALAM TEMPOH 3 HARI SELEPAS MESYUARAT	3	3	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%	

UNIT INTEGRITI									
Bii	BULAN : APRIL 2023	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	
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 ii) UJIAN SARINGAN AIR KENCING - 2 KALI SETAHUN iii) PROGRAM PENGUKUHAN INTEGRITI - 7 KALI SETAHUN	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	