

Prestasi Pencapaian Piagam Pelanggan dipaparkan setiap bulan bermula Januari hingga Disember 2019

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Disember 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI PIAGAM		TIDAK MENEPA TI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCA PAI STANDARD
1.	Permohonan serentak diproses dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	6	6	100%	-	-	-	100%
2.	Bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	NIL	NIL	NIL	-	-	-	NIL
3.	Maklum balas terimaan aduan diberi dalam tempoh satu hari bekerja	202	202	100%	-	-	-	100%
4.	Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dilaksanakan oleh Syarikat Konsensi dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	100	100	100%	-	-	-	100%
5.	Kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dilaksanakan dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	50	41	82%	9	18%	-	82%
6.	Lesen tidak berisiko dikeluarkan dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	23	23	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	3	3	100%	-	-	-	100%
8.	Permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara diproses serta merta	17	17	100%	-	-	-	100%
9.	Permohonan maklumat pemilik yang lengkap diproses dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	810	810	100%	-	-	-	100%
10.	Permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	1	1	100%	-	-	-	100%
11.	Pemastian semua server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								89%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan November 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI PIAGAM		TIDAK MENEPAI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Permohonan serentak diproses dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	16	16	100%	-	-	-	100%
2.	Bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	NIL	NIL	NIL	-	-	-	NIL
3.	Maklum balas terimaan aduan diberi dalam tempoh satu hari bekerja	230	194	84%	36	16%	-	84%
4.	Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dilaksanakan oleh Syarikat Konsensi dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	100	100	100%	-	-	-	100%
5.	Kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dilaksanakan dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	50	41	82%	9	18%	-	82%
6.	Lesen tidak berisiko dikeluarkan dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	24	24	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	3	3	100%	-	-	-	100%
8.	Permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara diproses serta merta	17	17	100%	-	-	-	100%
9.	Permohonan maklumat pemilik yang lengkap diproses dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	506	506	100%	-	-	-	100%
10.	Permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	5	5	100%	-	-	-	100%
11.	Pemastian semua server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								88%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Oktober 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI PIAGAM		TIDAK MENEPAI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Permohonan serentak diproses dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	11	11	100%	-	-	-	100%
2.	Bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	NIL	NIL	NIL	-	-	-	NIL
3.	Maklum balas terimaan aduan diberi dalam tempoh satu hari bekerja	288	288	100%	-	-	-	100%
4.	Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dilaksanakan oleh Syarikat Konsensi dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	100	100	100%	-	-	-	100%
5.	Kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dilaksanakan dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	50	41	82%	9	18%	-	82%
6.	Lesen tidak berisiko dikeluarkan dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	29	29	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	3	3	100%	-	-	-	100%
8.	Permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara diproses serta merta	13	13	100%	-	-	-	100%
9.	Permohonan maklumat pemilik yang lengkap diproses dalam tempoh tiga hari bekerja <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik 	224	224	100%	-	-	-	100%
10.	Permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	3	3	100%	-	-	-	100%
11.	Pemastian semua server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								89%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan September 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI PIAGAM		TIDAK MENEPATI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Permohonan serentak diproses dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	13	13	100%	-	-	-	100%
2.	Bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	NIL	NIL	Nil	-	-	-	NIL
3.	Maklum balas terimaan aduan diberi dalam tempoh satu hari bekerja	213	169	79%	44	21%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	79%
4.	Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dilaksanakan oleh Syarikat Konsensi dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	100	100	100%	-	-	-	100%
5.	Kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dilaksanakan dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	42	34	81%	8	19%		81%
6.	Lesen tidak berisiko dikeluarkan dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	37	37	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	2	2	100%	-	-	-	100%
8.	Permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara diproses serta merta	38	38	100%	-	-	-	100%
9.	Permohonan maklumat pemilik yang lengkap diproses dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	194	194	100%	-	-	-	100%
10.	Permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	1	1	100%	-	-	-	100%
11.	Pemastian semua server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								96%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Ogos 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAHI PIAGAM		TIDAK MENEPAHI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAHI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Permohonan serentak diproses dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	5	5	100%	-	-	-	100%
2.	Bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	77,044	77,044	100%	-	-	-	100%
3.	Maklum balas terimaan aduan diberi dalam tempoh satu hari bekerja	252	198	79%	54	21%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	79%
4.	Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dilaksanakan oleh Syarikat Konsensi dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	100	100	100%	-	-	-	100%
5.	Kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dilaksanakan dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	57	48	84%	9	16%		84%
6.	Lesen tidak berisiko dikeluarkan dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	41	41	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	2	2	100%	-	-	-	100%
8.	Permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara diproses serta merta	39	39	100%	-	-	-	100%
9.	Permohonan maklumat pemilik yang lengkap diproses dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	469	469	100%	-	-	-	100%
10.	Permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	3	3	100%	-	-	-	100%
11.	Pemastian semua server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								96.66%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Julai 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI PIAGAM		TIDAK MENEPAI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	8	8	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	260	208	80%	52	20%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	80%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	58	58	100%	0	0%	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	67	52	78%	15	22%	Masih dalam tindakan siasatan	78%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	32	32	100%	0	0%	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	2	2	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	14	14	100%	0	0%	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	289	289	100%	0	0%	-	100%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	2	2	100%	0	0%	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	0	0%	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								95.36%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Jun 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI PIAGAM		TIDAK MENEPA TI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	3	3	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	76,343	100	0.1%	76,243	99.9	-	0.1%
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	202	164	81%	38	19%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	81%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	25	25	100%	-	-	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	59	47	80%	12	20%	Masih dalam proses tindakan	80%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	10	10	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	2	2	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	18	18	100%	-	-	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	170	170	100%	-	-	-	100%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	2	2	100%	-	-	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								87.36%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Mei 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI PIAGAM		TIDAK MENEPA TI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	11	11	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	nil	nil	nil	nil	nil	Cukai Taksiran dikeluarkan satu kali sahaja bagi satu penggal	nil
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	202	132	65%	70	35%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	65%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	25	25	100%	-	-	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	65	50	77%	15	23%	Masih dalam proses tindakan	77%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	30	30	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	1	1	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	39	39	100%	-	-	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	666	666	100%	-	-	-	100%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	1	1	100%	-	-	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								94.23%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan April 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI PIAGAM		TIDAK MENEPAI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	13	13	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	nil	nil	nil	nil	nil	Cukai Taksiran dikeluarkan satu kali sahaja bagi satu penggal	nil
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	171	55	32%	116	68%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	32%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	25	25	100%	-	-	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	65	50	77%	15	23%	Masih dalam proses tindakan	77%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	51	51	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	1	1	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	39	39	100%	-	-	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	292	292	100%	-	-	-	100%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	6	6	100%	-	-	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								90.91%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Mac 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI PIAGAM		TIDAK MENEPAI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	17	17	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	nil	nil	nil	nil	nil	nil	nil
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	220	170	77%	50	23%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	77%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	25	25	100%	-	-	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	50	42	84%	8	16%	Kontraktor masih dalam lantikan	84%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	27	27	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	1	1	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	20	20	100%	-	-	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	281	281	100%	-	-	-	100%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	4	4	100%	-	-	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								95.81%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Februari 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI PIAGAM		TIDAK MENEPA TI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCA PAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	11	11	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 Januari (penggal pertama) dan 1 Julai (penggal kedua)	nil	nil	nil	nil	nil	nil	nil
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	210	157	75%	53	25%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	75%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemetongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	25	25	100%	-	-	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	48	40	83%	8	17%	Kontraktor masih dalam lantikan	83%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	43	43	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	1	1	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	25	25	100%	-	-	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	1464	1464	100%	-	-	-	100%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	2	2	100%	-	-	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								95.81%

Pencapaian Piagam Pelanggan MDHS Bulan Januari 2019

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI PIAGAM		TIDAK MENEPA TI PIAGAM		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN
			BIL	%	BIL	%	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1.	Memproses permohonan serentak dalam tempoh 108 hari dari tarikh permohonan diterima	5	5	100%	-	-	-	100%
2.	Memastikan bil cukai taksiran dikeluarkan sebelum 1 januari (penggal pertama) dan 1 julai (penggal kedua)	86404	86404	100%	-	-	-	100%
3.	Memberi maklum balas terimaan aduan dalam tempoh satu hari bekerja	242	191	79%	51	21%	Pengadu tidak memberikan alamat atau e-mel yang lengkap menyebabkan Bahagian Korporat tidak dapat menghantar maklum balas terimaan aduan	79%
4.	Memastikan syarikat konsensi melaksanakan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh yang ditetapkan : 1. Kutipan sisa domestik <ul style="list-style-type: none"> • Kediaman – tiga kali seminggu • Komersial – setiap hari 2. Pemotongan rumput – sekali sebulan 3. Pembersihan longkang – sekali sebulan	25	25	100%	-	-	-	100%
5.	Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kerosakan kecil infrastruktur dalam tempoh satu bulan dari tarikh aduan diterima	30	21	70%	9	30%	Kerja-kerja sebut harga baru dilantik pada bulan Februari 2019	70%
6.	Mengeluarkan lesen tidak berisiko dalam tempoh satu hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	30	30	100%	-	-	-	100%
7.	Melaksanakan program pembangunan masyarakat di Daerah Hulu Selangor tiga bulan sekali	1	1	100%	-	-	-	100%
8.	Memproses permohonan tambahan bangunan yang lengkap melalui buku panduan / pelan setara serta merta	18	18	100%	-	-	-	100%
9.	Memproses permohonan maklumat pemilik yang lengkap dalam tempoh tiga hari bekerja 1. Pertukaran nama pemilik 2. Pertukaran alamat pemilik	521	513	98%	8	2%	Masalah teknikal	98%
10.	Memastikan permohonan pelan landskap diproses dalam tempoh 14 hari bekerja	2	2	100%	-	-	-	100%
11.	Memastikan server beroperasi 24 jam x tujuh hari dengan sistem uptime tidak kurang daripada 90%	7	7	100%	-	-	-	100%
Peratus keseluruhan piagam yang mencapai standard								95.22%