



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

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN									
Bil	BULAN : MEI 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN		
1	MENGURUSKAN EDARAN SURAT-SURAT YANG TELAH DIMINITKAN DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	428	428	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	2	2	100%	0	0%		100%	
3	MEMASTIKAN TAHAP KOMPETENSI DAN INTEGRITI KAKITANGAN MELALUI :								
	i) LATIHAN - 3 KALI SETAHUN	2	2	100%	0	0%		100%	
	ii) KAUNSELING - 1 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	iii) ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC) - 1 KALI SETAHUN	1	1	100%	NIL	NIL		100%	
iv) MENTOR MENTI - 3 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL		
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PERBENDAHARAAN									
Bil	BULAN : MEI 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN		
1	PELANGGAN DILAYAN DALAM TEMPOH 5 MINIT SETELAH NOMBOR GILIRAN DIAMBIL BAGI PROSES PEMBAYARAN	805	805	100%	0	0%		100%	
2	RESIT KUTIPAN DIKELUARKAN SETELAH BAYARAN DILAKUKAN DALAM MASA 1 MINIT	805	805	100%	0	0%		100%	
3	PEMBAYARAN TUNTUTAN DALAM TEMPOH 14 HARI SETELAH DIINBOISKAN	605	602	99.5%	3	0.5%	terdapat dokumen sokongan tambahan yang diperlukan	99.5%	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								99.83%	

JABATAN KEJURUTERAAN									
Bil	BULAN : MEI 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	103	93	90%	10	10%	KELEWATAN KONTRAKTOR MEMBUAT PEMBAIKAN KEROSAKAN	90%	JABATAN MEMINTA TEAM BACKUP UNTUK MELAKUKAN KERJA PEMBAIKAN KECIL DENGAN SEGERA
2	PEMBANGUNAN PROJEK DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH DUA BULAN DARI TARIKH KELULUSAN DIPEROLEH	26	26	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN-ULASAN KEJUTERAAN :								
	I- PELAN KEJUTERAAN OSC- 14 HARI	29	29	100%	0	0%		100%	
	II- SOKONGAN SIAP KERJA (CCC)- 10 HARI	6	6	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%	

JABATAN PERANCANG BANDAR									
Bil	BULAN : MEI 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	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI :								
	I- PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 3 BULAN	23	23	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN NAMA TAMAN SERTA NAMA JALAN DALAM TEMPOH 1 BULAN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		100%	
2	ULASAN-ULASAN BAGI :								
	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	26	26	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN DIBERI DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA.	48	48	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PEMBERIAN MILIKAN TANAH SERTA LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA (TOL) DIBERI DALAM TEMPOH 1 BULAN	7	7	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM									
Bil	BULAN : MEI 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	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	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN LANDSKAP									
Bil	BULAN : MEI 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	KELULUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	8	8	100%	0	0%		100%	
2	ADUAN POKOK TUMBANG DISELESAIKAN DALAM MASA 24 JAM DARI ADUAN DITERIMA	19	19	100%	0	0%		100%	
3	KELULUSAN PERMOHONAN SEWAAN PADANG/ STADIUM/ TAMAN AWAM DALAM TEMPOH 24 JAM	3	3	100%	0	0%		100%	
4	KERJA-KERJA CANTASAN POKOK DALAM MASA 14 HARI SELEPAS ARAHAN DIKELUARKAN	143	143	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PELESENAN									
Bil	BULAN : MEI 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	KEPUTUSAN PERMOHONAN BAGI :								
	I) LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	31	31	100%	0	0%		100%	
	II) PEMBAHARUAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	93	93	100%	0	0%		100%	
	III) PEMBATALAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
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	9	9	100%	0	0%		100%	
3	PERMIT SEMENTARA / UMUM DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	13	13	100%	0	0%		100%	
4	TUNTUTAN CAGARAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	16	16	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGUATKUASAAN									
Bil	BULAN : MEI 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	BARANG YANG DISITA BOLEH DITUNTUT DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS BAYARAN DIJELASKAN	2	2	100%	0	0%		100%	
2	SEMUA ADUAN AKAN DIBERI MAKLUMBALAS TINDAKAN AWAL DALAM TEMPOH 5 HARI WAKTU BEKERJA	79	79	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN BANGUNAN									
Bil	BULAN : MEI 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	37	37	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	17	17	100%	0	0%		100%	
	III- PERMOHONAN PERMIT STRUKTUR / BANGUNAN SEMENTARA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	9	9	100%	0	0%		100%	
2	TUNTUTAN CAGARAN DIBAYAR DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	22	22	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN BAGI: I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 14 HARI	22	22	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	32	32	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA									
Bil	BULAN : MEI 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	231	231	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN PENGESAHAN CUKAI DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA *BAGI PERMOHONAN YANG LENGKAP	88	88	100%	0	0%		100%	
3	KEPUTUSAN PERMOHONAN REMISI DIBERI 14 HARI SELEPAS KEPUTUSAN MESYUARAT	25	25	100%	0	0%		100%	
4	KEPUTUSAN PERMOHONAN BANTAHAN DALAM TEMPOH 14 HARI SEBELUM DIKUATKUASA SENARAI NILAIAN	6	6	100%	0	0%		100%	
5	MAKLUMBALAS TERHADAP PERMOHONAN SEWAAN PREMIS DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DARI TARIKH KEPUTUSAN MESYUARAT	12	12	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT									
Bil	BULAN : MEI 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	2	2	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN / KELULUSAN PERMOHONAN TUNTUTAN PERUNTUKAN AHLI MAJLIS YANG LENGKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	146	146	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN KORPORAT									
Bil	BULAN : MEI 2023	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	MEMBERI SURAT AKUAN TERIMA ADUAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	386	385	99.74%	1	0%		99.74%	Telah menyediakan maklumat pendaftaran aduan kepada pelanggan melalui panggilan telefon semasa menerima aduan
3	MEMASTIKAN 80% ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA BAGI ADUAN TAHAP KESUKARAN BIASA	126	102	81%	24	19%	MELIBATKAN ADUAN TEKNIKAL SERTA KONTRAKTOR	81%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 08/05/2023 dan 19/05/2023
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								90%	

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT									
Bil	BULAN : MEI 2023	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	PENYELESAIAN MASALAH BERKAITAN ADUAN PERALATAN DAN APLIKASI ICT :								
	ADUAN PERALATAN ICT :								
	I) ADUAN MINOR - 1 HARI BEKERJA	19	19	100%	0	0%		100%	
	II) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
2	ADUAN APLIKASI ICT :								
	III) ADUAN MINOR - 1 HARI BEKERJA	11	11	100%	0	0%		100%	
	IV) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	17	17	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN AUDIT DALAM									
Bil	BULAN : MEI 2023	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 DALAMAN 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	
1	IV) PENGURUSAN PENTADBIRAN - 2 KALI SETAHUN	1	1	100%	0	0%		100%	
	PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%

BAHAGIAN PERUNDANGAN

Bil	BULAN : MEI 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	MEMBERI KHIDMAT NASIHAT PERUNDANGAN MELALUI :- I) KHIDMAT NASIHAT PERUNDANGAN DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	2	2	100%	0	0%		100%	
	II) PENYEDIAAN PERJANJIAN PEMBEKALAN & PERKHIDMATAN DALAM TEMPOH 60 HARI BEKERJA	3	3	100%	0	0%		100%	
	III) PENYEDIAAN DOKUMEN PEMBAHARUAN PERJANJIAN SEWAAN DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
2	PERMOHONAN RAYUAN PENGURANGAN KOMPAUN DAN PENGELUARAN BIL BAYARAN KOMPAUN DIBERI DALAM TEMPOH 15 MINIT SELEPAS PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	112	112	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

Bil	BULAN : MEI 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 KEPUTUSAN PERMOHONAN BAGI :- I) PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 85 HARI	9	9	100%	0	0%		100%	
	II) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 85 HARI	9	9	100%	0	0%		100%	
	III) PERMOHONAN PELAN KEJURUTERAAN DALAM TEMPOH 78 HARI	8	8	100%	0	0%		100%	
	IV) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIPROSES DALAM TEMPOH 78 HARI	19	19	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

Bil	BULAN : MEI 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	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	4	4	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN PEROLEHAN									
Bil	BULAN : MEI 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN		
1	MENYEDIAKAN PESANAN TEMPATAN DALAM MASA 5 HARI DARI TEMPOH KELULUSAN PEGAWAI PENGAWAL	47	46	98%	1	2%	PEMBAIKAN DOKUMENTASI OLEH JABATAN	98%	Maklumkan kepada Jabatan
2	DOKUMEN KEPUTUSAN SEBUTHARGA / TENDER DISEDIAKAN DALAM TEMPOH 3 HARI SELEPAS MESYUARAT	15	15	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%	

UNIT INTEGRITI									
Bil	BULAN : MEI 2023	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN		
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%	