



**PIAGAM PELANGGAN JABATAN/ BAHAGIAN/ UNIT MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR
BULAN MAC TAHUN 2024**

Bil	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	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 Edaran Surat-Surat Yang Telah Dimintakan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	432	432	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Permohonan Pinjaman Untuk : i) Komputer - 7 Hari ii) Kenderaan - 14 Hari iii) Rumah - 30 Hari iv) <i>Smartphone</i> - 7 Hari	1	1	100%	0	0%		100%	
3	Memastikan Tahap Kompetensi Dan Integriti Kakitangan Melalui : i) Latihan - 3 Kali Setahun ii) Kaunseling - 1 Kali Setahun iii) Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) - 1 Kali Setahun iv) Mentor Menti - 3 Kali Setahun	6 nil nil 1	6 nil nil 1	100% nil nil 100%	0 nil nil 0	0% nil nil 0%		100% nil nil 100%	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

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	1108	1108	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1108	1108	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	574	574	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajal Pertama) Dan 1 Julai (Penggajal Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN KEJURUTERAAN	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	Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima	116	82	71%	34	29%	Kelewatan Kontraktor Membuat Pembaikan Kerosakan	71%	Jabatan Meminta Team Backup Untuk Melakukan Kerja Pembaikan Kecil Dengan Segera
2	Pembangunan Projek Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua Bulan Dari Tarikh Kelulusan Diperoleh	19	19	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan-Ulasan Kejuteraan :								
	i) Pelan Kejuteraan OSC- 14 Hari	10	10	100%	0	0%		100%	
	ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari	3	3	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								93%	

Bil	JABATAN PERANCANG BANDAR	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	20	20	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Nama Taman Serta Nama Jalan Dalam Tempoh 1 Bulan	2	2	100%	0	0%		100%	
2	Ulasan-Ulasan Bagi :								
	i) Permohonan Pelan Bangunan Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	15	15	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	52	52	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG 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 MENCAPAI STANDARD	
1	Pemantauan Terhadap Pihak Konsensel JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: j) 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%	

Bil	JABATAN LANDSKAP	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	11	11	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	8	8	100%	0	0%		100%	
3	Kelulusan Permohonan Sewaan Padang/ Stadium/ Taman Awam Dalam Tempoh 24 Jam	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
4	Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan	32	32	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PELESENAN	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	15	15	100%	0	0%		100%	
	ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja	498	498	100%	0	0%		100%	
	iii) Pembatalan Lesen - 1 Hari Bekerja	2	2	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	8	8	100%	0	0%			
3	Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja	37	37	100%	0	0%		100%	
4	Tuntutan Cagaran Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	12	12	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PENGUATKUASAAN	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	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
2	Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja	68	68	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN BANGUNAN	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	31	31	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	12	12	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	11	11	100%	0	0%		100%	
2	Tuntutan Cagaran Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	18	6	33%	12	67%	masih dalam proses lawatan tapak	33%	
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	49	49	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								89%	

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 MENCAPAI STANDARD	
1	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	236	236	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	93	93	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	98	98	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	77	77	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	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	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	137	137	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN KORPORAT	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	Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	363	361	99%	2	1%		99%	telah menyediakan maklumat pendaftaran aduan kepada pelanggan melalui panggilan telefon semasa menerima aduan
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	222	186	84%	36	16%		84%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 8/3/2024 dan 22/3/2024
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								92%	

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	7	7	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 30 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
1	Aduan Aplikasi ICT :								
	iii) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	7	7	100%	0	0%		100%	
1	iv) Aduan Major - 30 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	18	18	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN AUDIT DALAM	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	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	1	1	100%	0	0%		100%	
	iv) Pengurusan Pentadbiran - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PERUNDANGAN	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	11	11	100%	0	0%		100%	
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	48	48	100%	0	0%		100%	
	iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	13	13	100%	0	0%		100%	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kampaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kampaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	176	176	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)	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	4	4	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 85 Hari	11	11	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 78 Hari	2	2	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 78 Hari	11	11	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	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	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PEROLEHAN	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	Menyediakan Pesanan Tempatan Dalam Masa 5 Hari Dari Tempoh Kelulusan Pegawai Pengawal	66	66	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	17	17	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	UNIT INTEGRITI	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	Maklum Balas Aduan Integriti Diberi Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	0	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%	