



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

Bil	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM		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 Diminitkan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	570	570	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	3	3	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	7 NIL NIL NIL	7 NIL NIL NIL	100% NIL NIL NIL	0 NIL NIL NIL	0% NIL NIL NIL		100% NIL NIL NIL	
<b>PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PERBENDAHARAAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	1717	1717	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1717	1717	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	622	622	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggai Pertama) Dan 1 Julai (Penggai Kedua)	112,254	112,254	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	JABATAN KEJURUTERAAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	142	90	63%	52	37%	Kelewatan Kontraktor Membuat Pembaikan Kerosakan	63%	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	16	16	100%	0	0%		100%	
	ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari	3	3	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								91%	

Bil	JABATAN PERANCANG BANDAR	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	21	21	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Nama Taman Serta Nama Jalan Dalam Tempoh 1 Bulan	5	5	100%	0	0%		100%	
2	Ulasan-Ulasan Bagi :								
	i) Permohonan Pelan Bangunan Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	34	34	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	76	76	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN LANDSKAP	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	2	2	100%	0	0%		100%	
3	Kelulusan Permohonan Sewaan Padang/ Stadium/ Taman Awam Dalam Tempoh 24 Jam	14	14	100%	0	0%		100%	
4	Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan	137	137	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PELESENAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Keputusan Permohonan Bagi :								
	i) Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	28	28	100%	0	0%		100%	
	ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja	396	396	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	12	12	100%	0	0%		100%	
3	Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja	18	18	100%	0	0%		100%	
4	Tuntutan Cagaran Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	11	11	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PENGUATKUASAAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Barang Yang Disita Boleh Dituntut Dalam Tempoh 24 Jam Selepas Bayaran Dijelaskan	3	3	100%	0	0%		100%	
2	Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja	69	69	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN BANGUNAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Keputusan / Kelulusan Bagi : i) Permohonan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 24 Jam Bekerja	34	34	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	29	29	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	17	17	100%	0	0%		100%	
2	Tuntutan Cagaran Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	27	8	30%	19	70%	masih dalam tindakan lawatan tapak	30%	
3	Ulasan Bagi: i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari	29	29	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	70	70	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>88%</b>	

Bil	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	613	613	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	204	204	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	71	71	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	37	37	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM		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	6	6	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	107	107	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	BAHAGIAN KORPORAT	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	461	459	99.6%	2	0.4%		100%	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	190	117	62%	73	38%		62%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 9/7/2024 dan 24/7/2024
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								81%	

Bil	BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM		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	Penyelesaian Masalah Berkaitan Aduan Peralatan Dan Aplikasi ICT :								
	Aduan Peralatan ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 30 Hari Bekerja	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
Aduan Aplikasi ICT :									
	iii) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	34	34	100%	0	0%		100%	
iv) Aduan Major - 30 Hari Bekerja	2	2	100%	0	0		100%		
2	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam	18	18	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	BAHAGIAN AUDIT DALAM	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	iv) Pengurusan Pentadbiran - 2 Kali Setahun	1	1	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	BAHAGIAN PERUNDANGAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	7	7	100%	0	0%		100%	
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	12	12	100%	0	0%		100%	
	iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kompaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kompaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	200	200	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	15	15	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 78 Hari	3	3	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 78 Hari	27	27	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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.	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	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	BAHAGIAN PEROLEHAN	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	81	81	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	27	27	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	

Bil	UNIT INTEGRITI	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM		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	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	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								100%	