



PIAGAM PELANGGAN JABATAN/ BAHAGIAN/ UNIT MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR  
BULAN JANUARI TAHUN 2025

Bil	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN  PIAGAM PELANGGAN / JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD  CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN
		JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI	%		KESELURUHAN	
				MENEPATI			TIDAK MENEPATI	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Menguruskan Edaran Surat-Surat Yang Telah Diminitkan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	515	515	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	9	9	100%	0	0%		100%	
3	Memastikan Tahap Kompetensi Dan Integriti Kakitangan Melalui : i) Latihan - 5 Kali Setahun ii) Kaunseling - 1 Kali Setahun iii) Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) - 1 Kali Setahun iv) Mentor Menti - 3 Kali Setahun	25 nil nil nil	25 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  PIAGAM PELANGGAN / JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD  CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN
		JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI	%		KESELURUHAN	
				MENEPATI			TIDAK MENEPATI	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Pelanggan Dilayan Dalam Tempoh 5 Minit Setelah Nombor Giliran Diambil Bagi Proses Pembayaran	3111	3111	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	3111	3111	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	600	600	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggaj Pertama) Dan 1 Julai (Penggaj Kedua)	113,879	113,879	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN KEJURUTERAAN	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	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	114	90	79%	24	21%	Aduan-aduan tersebut perlu membuat semakan Oleh Penolong Jurutera Awam (PJA) dan perlu mendapatkan laporan atau sebutharga daripada kontraktor yg dilantik	79%	Memaklumkan kepada pengadu melalui telefon
2	Pembangunan Projek Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua Bulan Dari Tarikh Kelulusan Diperoleh	6	6	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan-Ulasan Kejuteraan :								
	i) Pelan Kejuteraan OSC- 14 Hari	25	25	100%	0	0%		100%	
	ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari	1	1	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>95%</b>	

Bil	JABATAN PERANCANG BANDAR	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	Keputusan / Kelulusan Bagi :								
	i) Pengeluaran Surat Kelulusan dan Borang C1 Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir	20	20	100%	0	0%		100%	
	ii) Pengeluaran Surat Kelulusan Bagi Taman, Alamat Dan Nama Jalan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir	nil	nil	nil	nil	nil		100%	
2	Ulasan-Ulasan Bagi :								
	i) Permohonan Pelan Bangunan Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	52	52	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	89	89	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	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	Pemantauan Terhadap Pihak Konsenl 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	5	5	100%	0	0%		100%	
3	Tuntutan Cagaran Tong Roro Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%	
<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 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	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	4	4	100%	0	0%		100%	
3	Kelulusan Permohonan Sewaan Padang/ Stadium/ Taman Awam Dalam Tempoh 24 Jam	2	2	100%	0	0%		100%	
4	Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan	191	191	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN	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	12	12	100%	0	0%		100%	
	ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja	1744	1744	100%	0	0%		100%	
	iii) Pembatalan Lesen - 1 Hari Bekerja	11	11	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	13	13	100%	0	0%		100%	
3	Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja	15	15	100%	0	0%		100%	
4	Proses Penyediaan Dokumen Tuntutan Cagaran Dan Dokumen Invois Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	15	15	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

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	4	4	100%	0	0%		100%	
2	Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja	71	70	99%	1	1%	Makluman aduan tidak lengkap	99%	Pihak Jabatan menghubungi pengadu untuk mendapatkan maklumat lengkap
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>99%</b>	

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	36	36	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	28	28	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	24	24	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Rumah Sesebuah Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	6	6	100%	0	0%		100%	
2	Tuntutan Cagaran Diproses Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	21	21	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan Bagi: i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Melalui Bahagian Pusat Setempat (OSC)	29	29	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja	151	147	97%	4	3%		97%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>99.6%</b>	

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	374	374	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	243	243	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 Nilai	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
5	Maklumbalas Terhadap Permohonan Sewaan Premis Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
6	Tuntutan Cagaran Sewaan Dewan Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	36	36	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	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	Menguruskan Program Belia, Sukan, Kemasyarakatan Dan Pembangunan Modal Insan Melibatkan Masyarakat Di Dalam Daerah Hulu Selangor Tiga Bulan Sekali	4	4	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	68	68	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

Bil	BAHAGIAN KORPORAT	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	Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	349	349	100%	0	0%		100%	
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	183	140	77%	43	23%		77%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 10.1.2025 dan 31.1.2025
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>88%</b>	

Bil	BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	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	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 - 15 Hari Bekerja	1	1	100%	0	0%		100%	
	Aduan Aplikasi ICT :								
	i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja	14	14	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja	1	1	100%	0	0%		100%	
2	Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem <i>Downtime</i> Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	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 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	
	iv) Pengurusan Pentadbiran - 2 Kali Setahun	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PERUNDANGAN	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 Khidmat Nasihat Perundangan Melalui :-								
	i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	13	11	85%	2	15%		85%	Memaklum kepada jabatan melalui email dengan menyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kampaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kampaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	99	99	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>92%</b>	

Bil	BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)	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	Menguruskan Keputusan Permohonan Bagi :-								
	i) Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari	15	15	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari	21	21	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari	14	14	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari	37	37	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	



Bil	BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	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	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>								<b>100%</b>	

Bil	BAHAGIAN PEROLEHAN	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	Menyediakan Pesanan Tempatan Dalam Masa 5 Hari Dari Tempoh Kelulusan Pegawai Pengawal	35	35	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	2	2	100%	0	0%		100%	
<b>PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD</b>								<b>100%</b>	

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	1	1	100%	0	0%		100%	
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>								<b>100%</b>	