



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

Bil	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI	%	CATATAN	KESELURUHAN	
				MENEPATI		TIDAK MENEPATI		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Menguruskan Edaran Surat-Surat Yang Telah Diminitkan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	471	471	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	5	5	100%	0	0%		100%	
3	Memastikan Tahap Kompetensi Dan Integriti Kakitangan Melalui :								
	i) Latihan - 5 Kali Setahun	23	23	100%	0	0%		100%	
	ii) Kaunseling - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iii) Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iv) Mentor Menti - 3 Kali Setahun	1	1	100%	0	0		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	%	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI	%	CATATAN	KESELURUHAN	
				MENEPATI		TIDAK MENEPATI		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Pelanggan Dilayan Dalam Tempoh 5 Minit Setelah Nombor Giliran Diambil Bagi Proses Pembayaran	2962	2962	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	2962	2962	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	488	488	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	MENEPA TI TEMP OH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	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	122	101	83%	21	17%	Aduan-aduan tersebut perlu membuat semakan Oleh Penolong Jurutera Awam (PJA) dan perlu mendapatkan laporan atau sebutharga daripada kontraktor yg dilantik	83%	Memaklumkan kepada pengadu melalui telefon
2	Pembangunan Projek Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua Bulan Dari Tarikh Kelulusan Diperoleh	13	13	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan-Ulasan Kejuteraan :								
	i) Pelan Kejuteraan OSC- 14 Hari	20	20	100%	0	0%		100%	
	ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								94%	

Bil	JABATAN PERANCANG BANDAR	MENEPA TI TEMP OH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	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	13	13	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	15	15	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	72	72	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 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 Pukul - Sekali Seminggu	34	34	100%	0	0%		100%		
2	Semua Aduan Pencemaran Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 24 Jam Waktu Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%	
3	Tuntutan Cagaran Tong Roro Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%	
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	4	4	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	10	10	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	8	8	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

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	27	27	100%	0	0%		100%	
	ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja	1048	1048	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	
	ii) Keputusan Dalam Tempoh 2 Bulan Sekiranya Terima Lebih 2 Minggu Tarikh Mesyuarat	14	14	100%	0	0%		100%	
3	Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja	15	14	93%	1	7%	Pegawai Pelulus Berkursus	93%	
4	Proses Penyediaan Dokumen Tuntutan Cagaran Dan Dokumen Invois Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	19	18	95%	1	5%	Dokumen yang Diterima Tidak Lengkap	95%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%	

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	2	2	100%	0	0%		100%	
2	Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja	66	66	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN BANGUNAN	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) Permohonan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 24 Jam Bekerja	25	24	96%	1	4%	PSP hantar pindaan pelan	96%	
	ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	15	15	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	9	9	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Rumah Sesebuah Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	7	5	71%	2	29%	PSP lewat kemukakan dokumen yang di isyaratkan	71%	
2	Tuntutan Cagaran Diproses Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	23	23	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan Bagi: i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Melalui Bahagian Pusat Caturmat (OPC)	17	17	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja	41	41	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								95%	

Bil	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	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	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	417	417	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	189	189	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	79	79	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	11	11	nil	0	nil		nil	
6	Tuntutan Cagaran Sewaan Dewan Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	29	29	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

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	3	3	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	82	82	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

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	341	339	99%	2	1%		99%	Pengadu telah dimaklumkan dengan no rujukan aduan setelah membuat aduan melalui panggilan telefon
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	175	158	90%	17	10%		90%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 7.2.2025 dan 21.2.2025
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								95%	

Bil	BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	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	7	7	100%	0	0%		100%	
	ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	Aduan Aplikasi ICT :								
2	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 Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam	25	25	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

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

Bil	BAHAGIAN PERUNDANGAN	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	Memberi Khidmat Nasihat Perundangan Melalui :-								
	i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	5	5	100%	0	0%		100%	
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	9	9	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	232	232	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)	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 Keputusan Permohonan Bagi :-								
	i) Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari	3	3	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari	8	8	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari	5	5	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari	13	13	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	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	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.	4	4	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	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	Menyediakan Pesanan Tempatan Dalam Masa 5 Hari Dari Tempoh Kelulusan Pegawai Pengawal	71	71	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	4	4	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	2	2	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	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	