



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

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	MENGURUSKAN EDARAN SURAT-SURAT YANG TELAH DIMINITKAN DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	380	380	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	4	4	100%	0	0%		100%	
3	MEMASTIKAN TAHAP KOMPETENSI DAN INTEGRITI KAKITANGAN MELALUI :								
	i) LATIHAN - 3 KALI SETAHUN	1	1	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	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL		
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

**JABATAN PERBENDAHARAAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	PELANGGAN DILAYAN DALAM TEMPOH 5 MINIT SETELAH NOMBOR GILIRAN DIAMBIL BAGI PROSES PEMBAYARAN	1078	1078	100%	0	0%		100%	
2	RESIT KUTIPAN DIKELUARKAN SETELAH BAYARAN DILAKUKAN DALAM MASA 1 MINIT	1078	1078	100%	0	0%		100%	
3	PEMBAYARAN TUNTUTAN DALAM TEMPOH 14 HARI SETELAH DIINBOISKAN	794	794	100%	0	0%		100%	
4	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

**JABATAN KEJURUTERAAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	93	86	92%	8	9%	KELEWATAN KONTRAKTOR MEMBUAT PEMBAIKAN KEROSAKAN	92%	JABATAN MEMINTA TEAM BACKUP UNTUK MELAKUKAN KERJA PEMBAIKAN KECIL DENGAN SEGERA
2	PEMBANGUNAN PROJEK DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH DUA BULAN DARI TARIKH KELULUSAN DIPEROLEH	10	10	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN-ULASAN KEJUTERAAN :								
	I- PELAN KEJUTERAAN OSC- 14 HARI	21	21	100%	0	0%		100%	
	II- SOKONGAN SIAP KERJA (CCC)- 10 HARI	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								97%	

**JABATAN PERANCANG BANDAR**

Bil	BULAN : OGOS 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	19	19	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	57	57	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN DIBERI DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA.	51	51	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PEMBERIAN MILIKAN TANAH SERTA LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA (TOL) DIBERI DALAM TEMPOH 1 BULAN	2	2	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM									
Bil	BULAN : OGOS 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 : OGOS 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	4	4	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	3	3	100%	0	0%		100%	
4	KERJA-KERJA CANTASAN POKOK DALAM MASA 14 HARI SELEPAS ARAHAN DIKELUARKAN	88	88	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**JABATAN PELESENAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	32	32	100%	0	0%		100%	
	II) PEMBAHARUAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	90	90	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	8	8	100%	0	0%		100%	
3	PERMIT SEMENTARA / UMUM DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	10	10	100%	0	0%		100%	
4	TUNTUTAN CAGARAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	14	14	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**JABATAN Penguatkuasaan**

Bil	BULAN : OGOS 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	3	3	100%	0	0%		100%	
2	SEMUA ADUAN AKAN DIBERI MAKLUMBALAS TINDAKAN AWAL DALAM TEMPOH 5 HARI WAKTU BEKERJA	56	54	96%	2	4%	ADUAN BERULANG	96%	Pemantauan di buat secara berkala
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%	

**JABATAN BANGUNAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI :								
	I- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 24 JAM BEKERJA	18	18	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	29	29	100%	0	0%		100%	
2	III- PERMOHONAN PERMIT STRUKTUR / BANGUNAN SEMENTARA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	17	17	100%	0	0%		100%	
	TUNTUTAN CAGARAN DIBAYAR DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	23	23	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN BAGI:								
	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 14 HARI	25	25	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	10	10	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

Bil	BULAN : OGOS 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	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	375	375	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN PENGESAHAN CUKAI DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA *BAGI PERMOHONAN YANG LENGKAP	63	63	100%	0	0%		100%	
3	KEPUTUSAN PERMOHONAN REMISI DIBERI 14 HARI SELEPAS KEPUTUSAN MESYUARAT	140	140	100%	0	0%		100%	
4	KEPUTUSAN PERMOHONAN BANTAHAN DALAM TEMPOH 14 HARI SEBELUM DIKUATKUASA SENARAI NILAIAN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
5	MAKLUMBALAS TERHADAP PERMOHONAN SEWAAN PREMIS DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DARI TARIKH KEPUTUSAN MESYUARAT	17	17	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT**

Bil	BULAN : OGOS 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 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	89	89	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**BAHAGIAN KORPORAT**

Bil	BULAN : OGOS 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 SURAT AKUAN TERIMA ADUAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	316	315	99.7%	1	0.3%		99.7%	Pengadu telah dimaklumkan dengan no rujukan aduan setelah membuat aduan melalui panggilan telefon
3	MEMASTIKAN 80% ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA BAGI ADUAN TAHAP KESUKARAN BIASA	210	208	99%	2	1%	MELIBATKAN ADUAN TEKNIKAL SERTA KONTRAKTOR	99%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 11.8.2023 dan 22.8.2023
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%	

**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

Bil	BULAN : OGOS 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	PENYELESAIAN MASALAH BERKAITAN ADUAN PERALATAN DAN APLIKASI ICT : ADUAN PERALATAN ICT :								
	I) ADUAN MINOR - 1 HARI BEKERJA	4	4	100%	0	0%		100%	
	II) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	1	1	100%	0	0%		100%	
	ADUAN APLIKASI ICT :								
	III) ADUAN MINOR - 1 HARI BEKERJA	12	12	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	17	17	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**BAHAGIAN AUDIT DALAM**

Bil	BULAN : OGOS 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	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%	

**BAHAGIAN PERUNDANGAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	6	5	83%	1	17%	Memerlukan semakan dan penelitian terhadap dokumen kerana meilbatkan isu teknikal	83%	Memaklumkan kepada jabatan melalui e-mail dengan menyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap
	II) PENYEDIAAN PERJANJIAN PEMBEKALAN & PERKHIDMATAN DALAM TEMPOH 60 HARI BEKERJA	18	18	100%	0	0%		100%	
	III) PENYEDIAAN DOKUMEN PEMBAHARUAN PERJANJIAN SEWAAN DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	3	3	100%	0	0%		100%	
2	PERMOHONAN RAYUAN PENGURANGAN KOMPAUN DAN PENGELUARAN BIL BAYARAN KOMPAUN DIBERI DALAM TEMPOH 15 MINIT SELEPAS PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	138	138	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								96%	

**BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)**

Bil	BULAN : OGOS 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	16	16	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	10	10	100%	0	0%		100%	
	IV) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIPROSES DALAM TEMPOH 78 HARI	45	45	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	



**BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)**

Bil	BULAN : OGOS 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.	1	1	100%	0	0%		100%	
3	MENGELUARKAN SURAT KELULUSAN PERMOHONAN ELAUN ANGGOTA JAWATANKUASA PENGURUSAN / BERSAMA DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**BAHAGIAN PEROLEHAN**

Bil	BULAN : OGOS 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	MENYEDIAKAN PESANAN TEMPATAN DALAM MASA 5 HARI DARI TEMPOH KELULUSAN PEGAWAI PENGAWAL	93	93	100%	0	0%		100%	
2	DOKUMEN KEPUTUSAN SEBUTHARGA / TENDER DISEDIAKAN DALAM TEMPOH 3 HARI SELEPAS MESYUARAT	15	15	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

**UNIT INTEGRITI**

Bil	BULAN : OGOS 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	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	1	1	1	0	0		100%	
	III) PROGRAM PENGUKUHAN INTEGRITI - 7 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	