



PIAGAM PELANGGAN JABATAN/ BAHAGIAN/ UNIT MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR
BULAN APRIL TAHUN 2026

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 Diminitkan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	593	593	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	8	8	100%	0	0%	I) KOMPUTER - 0 II) KENDERAAN - 2 III) PERUMAHAN - 0 IV) SMARTPHONE - 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	102 nil 1 nil	102 nil 1 nil	100% nil 100% nil	0 nil 0 nil	0% nil 0% nil		100% nil 100% nil	
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	1094	1094	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1094	1094	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	1000	1000	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggai Pertama) Dan 1 Julai (Penggai Kedua)	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN KEJURUTERAAN	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	Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	160	150	94%	10	6%		94%	
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	14	14	100%	0	0%		100%	
	ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari	9	9	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%	

Bil	JABATAN PERANCANG BANDAR	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) Pengeluaran Surat Kelulusan dan Borang C1 Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir	23	23	100%	0	0%		100%	
	ii) Pengeluaran Surat Kelulusan Bagi Taman, Alamat Dan Nama Jalan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir	2	2	100	0	0%		100%	
2	Ulasan-Ulasan Bagi :								
	i) Permohonan Pelan Bangunan Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	12	12	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.	57	57	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	45	45	100%	0	0%		100%	
iii- Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	45	45	100%	0	0%		100%		
iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu	45	45	100%	0	0%		100%		
2	Semua Aduan Pencemaran Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 24 Jam Waktu Bekerja	12	12	100%	0	0%		100%	
3	Tuntutan Cagaran Tong Roro Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	7	7	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	6	6	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	38	38	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	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
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	7	7	100%	0	0%		100%	
	ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja	528	528	100%	0	0%		100%	
	iii) Pembatalan Lesen - 1 Hari Bekerja	8	8	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Lesen Berisiko Tinggi Dan Hiburan dalam Tempoh 2 Bulan	6	6	100%	0	0%		100%	
3	Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja	38	38	100%	0	0%		100%	
4	Proses Penyediaan Dokumen Tuntutan Cagaran Dan Dokumen Invois Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	39	39	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	1	1	100%	0	0%		100%	
2	Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja	82	82	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	28	28	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	17	17	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Rumah Sesebuah Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	2	2	100%	0	0%		100%	
2	Tuntutan Cagaran Diproses Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	13	13	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan Bagi: i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Melalui Bahagian Pusat Setempat (OSC)	28	28	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja	73	73	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

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	237	237	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	114	114	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	50	50	100%	0	0%		100%	
4	Keputusan Permohonan Bantahan Dalam Tempoh 14 Hari Sebelum Dikuatkuasa Senarai Nilain	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
5	Maklumbalas Terhadap Permohonan Sewaan Premis Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat	50	50	100%	0	0%		100%	
6	Tuntutan Cagaran Sewaan Dewan Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	30	30	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	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	149	149	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	4	4	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN KORPORAT	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 Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap	483	476	99%	7	1%		99%	
2	Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa	141	120	85%	21	15%		85%	Mesyuarat aduan tertunggak telah diadakan pada 10.04.2026 dan 27.04.2026
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								92%	

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	6	6	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	7	7	100%	0	0%		100%	
ii) Aduan Major - 15 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	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	1	1	100%	0	0%		100%	
	iii) Pengurusan Aset - 1 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
	iv) Pengurusan Pentadbiran - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
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	6	6	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	32	32	100%	0	0%		100%	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kampaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kampaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	285	285	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	10	10	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari	16	16	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari	10	10	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari	8	8	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PESURUJAYA BANGUNAN (COB)	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 / 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.	nil	nil	nil	nil	nil		nil	
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								nil	

Bil	BAHAGIAN PEROLEHAN	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 / 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	55	55	100%	0	0%		100%	
2	Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat	28	28	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	UNIT INTEGRITI	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 / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Maklum Balas Aduan Integriti Diberi Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja	2	2	100%	0	0%		100%	Siasatan telah dibuat dan telah mengeluarkan surat maklum balas kepada pengadu.
2	Memastikan Tahap Kepatuhan Kakitangan Terhadap Peraturan Yang Berkuatkuasa Melalui :								
	i) Semakan Kehadiran Pekerja - 1 Bulan Sekali	1	1	100%	0	0%		100%	Keluarkan surat tunjuk sebab kepada kakitangan / akrab / amaran integriti.
	ii) Ujian Saringan Air Kencing - 2 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	Menyusun jadual secara berperingkat mengikut bulan bagi membuat ujian saringan dan program integriti.
	iii) Program Pengukuhan Integriti - 7 Kali Setahun	nil	nil	nil	nil	nil		nil	Menyusun jadual secara berperingkat mengikut bulan bagi membuat ujian saringan dan program integriti.
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	