**PIAGAM PELANGGAN JABATAN/ BAHAGIAN/ UNIT MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR**
**BULAN SEPTEMBER 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 | 559 | 559 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 2 | Keputusan Permohonan Pinjaman Untuk :<br>i) Komputer - 7 Hari<br>ii) Kenderaan - 14 Hari<br>iii) Rumah - 30 Hari<br>iv) *Smartphone* - 7 Hari | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | I) KOMPUTER - 1<br>II) KENDERAAN - 5<br>III) PERUMAHAN -0<br>IV) SMARTPHONE - 0 | 100% | |
| 3 | Memastikan Tahap Kompetensi Dan Integriti Kakitangan Melalui :<br>i) Latihan - 5 Kali Setahun<br>ii) Kaunseling - 1 Kali Setahun<br>iii) Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) - 1 Kali Setahun<br>iv) Mentor Menti - 3 Kali Setahun | 14<br>nil<br>nil<br>nil | 14<br>nil<br>nil<br>nil | 100%<br>nil<br>nil<br>nil | 0<br>nil<br>nil<br>nil | 0%<br>nil<br>nil<br>nil | | 100%<br>nil<br>nil<br>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 | 663 | 663 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 2 | Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit | 663 | 663 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 3 | Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan | 648 | 648 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 4 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggal Pertama) Dan 1 Julai (Penggal Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil | |
| PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 100% | |

| Bil | JABATAN KEJURUTERAAN | 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 | Semua Aduan Akan Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja | 167 | 99 | 59% | 68 | 41% | | 59% | |
| 2 | Pembangunan Projek Dilaksanakan Dalam Tempoh Dua Bulan Dari Tarikh Kelulusan Diperoleh | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 3 | Ulasan-Ulasan Kejuteraan :<br>i) Pelan Kejuteraan OSC- 14 Hari | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Sokongan Siap Kerja (CCC)- 10 Hari | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 90% | |

| Bil | JABATAN PERANCANG BANDAR | 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 :<br>i) Pengeluaran Surat Kelulusan dan Borang C1 Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Pelan Akhir | 25 | 25 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Pengeluaran Surat Kelulusan Bagi Taman, Alamat Dan Nama Jalan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Penerimaaan Pelan Akhir | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 2 | Ulasan-Ulasan Bagi :<br>i) Permohonan Pelan Bangunan Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 42 | 42 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Permohonan Lesen Diberi Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja. | 69 | 69 | 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 | 13 | 13 | 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 | 5 | 5 | 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 | 10 | 10 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 4 | Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan | 31 | 31 | 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 :<br>i) Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 10 | 10 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja | 267 | 267 | 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 | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 3 | Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja | 31 | 31 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 4 | Proses Penyediaan Dokumen Tuntutan Cagaran Dan Dokumen Invois Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja | 23 | 23 | 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 | nil | nil | nil | nil | nil | | nil | |
| 2 | Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja | 90 | 90 | 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 :<br>i) Permohonan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 24 Jam Bekerja | 30 | 30 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja | 10 | 10 | 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 | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 3 | Ulasan Bagi:<br>i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Melalui Bahagian Pusat Setempat (OSC) | 23 | 23 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja | 36 | 36 | 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 | 235 | 235 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 2 | Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja<br>*Bagi Permohonan Yang Lengkap | 210 | 210 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 3 | Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat | 51 | 51 | 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 | 25 | 25 | 100% | 0 | 0 | | 100% | |
| 6 | Tuntutan Cagaran Sewaan Dewan Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja | 16 | 16 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 100% | |

| Bil | JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT | 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 Program Belia, Sukan, Kemasyarakatan Dan Pembangunan Modal Insan Melibatkan Masyarakat Di Dalam Daerah Hulu Selangor Tiga Bulan Sekali | 71 | 71 | 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 | 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 | Maklum Balas Terimaan Aduan Diberi Dalam Tempoh Satu Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 520 | 516 | 99.2% | 4 | 0.8% | | 99.2% | |
| 2 | Memastikan 80% Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja Bagi Aduan Tahap Kesukaran Biasa | 216 | 211 | 98% | 5 | 2% | | 98% | Mesyuarat Aduan tertunggak telah diadakan pada 10.9.2026 dan 25.9.2026 |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 98% | |

| Bil | BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT | 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 | Penyelesaian Masalah Berkaitan Aduan Peralatan Dan Aplikasi ICT : | | | | | | | | |
| | Aduan Peralatan ICT : | | | | | | | | |
| | i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Aduan Major - 15 Hari Bekerja | nil | nil | nil | nil | nil | | nil | |
| | Aduan Aplikasi ICT : | | | | | | | | |
| | i) Aduan Minor - 1 Hari Bekerja | 22 | 22 | 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 | 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 | 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 | 100% | | 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 :-<br><br>i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 6 | 3 | 50% | 3 | 50% | 0 | 50% | |
| | ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja | 27 | 27 | 100% | 0 | 0% | 0 | 100% | |
| | iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja | 31 | 31 | 100% | 0 | 0% | 0 | 100% | |
| 2 | Permohonan Rayuan Pengurangan Kompaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kompaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima | 272 | 272 | 100% | 0 | 0% | 0 | 100% | |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 88% | |

| 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 :-<br>i) Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari | 45 | 45 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari | 15 | 15 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari | 11 | 11 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| | iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari | 27 | 27 | 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. | 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 | |
| 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 | 90 | 90 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 2 | Dokumen Keputusan Sebutharga / Tender Disediakan Dalam Tempoh 3 Hari Selepas Mesyuarat | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 100% | |

| Bil | UNIT INTEGRITI | 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 | Maklum Balas Aduan Integriti Diberi Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja | 2 | 2 | 100% | 0 | 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% | Kelewatan thumbprint | 100% | Keluarkan surat tunjuk sebab kepada kakitangan / akrab / amaran integriti. |
| | ii) Ujian Saringan Air Kencing - 2 Kali Setahun | nil | 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 | 2 | 2 | 100% | 0 | 0 | 0 | 100% | 1.Program/Ceramah Modul Sinergi Integriti, Governans & Antirasuah "Tumbuk Rusuk : Pengkisahan Dari Tirai Besi telah di adakan pada 09 September 2026 di Dewan Merdeka, KKB. 2.Program Antirasuah & IBR Tahun 2026 telah di adakan pada 10 September 2026 di Dewan Merdeka, KKB |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 100% | |