



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

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN									
Bil	BULAN : JANUARI 2023	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	MENGURUSKAN EDARAN SURAT-SURAT YANG TELAH DIMINTKAN DALAM TEMP OH 2 HARI BEKERJA	387	387	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	2	2	100%	0	0%	i) KOMPUTER - 0 ii) KENDERAAN - 0 iii) PERUMAHAN - 0 iv) SMARTPHONE - 2	100%	
3	MEMASTIKAN TAHAP KOMPETENSI DAN INTEGRITI KAKITANGAN MELALUI : i) LATIHAN - 3 KALI SETAHUN ii) KAUNSELING - 1 KALI SETAHUN iii) ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC) - 1 KALI SETAHUN iv) MENTOR MENTI - 3 KALI SETAHUN	5	5	100%	0	0%		100%	
		NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
		NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
		NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PERBENDAHARAAN									
Bil	BULAN : JANUARI 2023	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	PELANGGAN DILAYAN DALAM TEMP OH 5 MINIT SETELAH NOMBOR GILIRAN DIAMBIL BAGI PROSES PEMBAYARAN	2408	2408	100%	0	0%		100%	
2	RESIT KUTIPAN DIKELUARKAN SETELAH BAYARAN DILAKUKAN DALAM MASA 1 MINIT	2408	2408	100%	0	0%		100%	
3	PEMBAYARAN TUNTUTAN DALAM TEMP OH 14 HARI SETELAH DINBOISKAN	611	600	98%	11	2%	terdapat dokumen sokongan tambahan yang diperlukan	98%	Laporan Prestasi Baucer dimasukkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan untuk makluman pengarah.
4	BIL CUKAI TAKSIRAN DJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGAL KEDUA)	111,271	111,271	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								99.5%	

JABATAN KEJUTERAAN									
Bil	BULAN : JANUARI 2023	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	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL, INFRASTRUKTUR MELUPUTI REZAB JALAN AWAM, LAMPU JALAN, BANGUNAN MAJLIS DILAKSANAKAN DALAM TEMP OH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	120	108	90%	12	10%	KELEWATAN KONTRAKTOR MEMBUAT PEMBAIKAN KEROSAKAN	90%	JABATAN MEMINTA TEAM BACKUP UNTUK MELAKUKAN KERJA PEMBAIKAN KECIL DENGAN SEGERA
2	PEMBANGUNAN PROJEK DILAKSANAKAN DALAM TEMP OH DUA BULAN DARI TARIKH KELULUSAN DIPEROLEH	2	2	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN/ULASAN KEJUTERAAN : I- PELAN KEJUTERAAN OSC- 14 HARI II- SOKONGAN SIAP KERJA (CCCI)- 10 HARI	11	11	100%	0	0%		100%	
		3	3	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%	

JABATAN PERANCANG BANDAR									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI :								
1	I - PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 3 BULAN	8	8	100%		0%		100%	
	II- PERMOHONAN NAMA TAMAN SERTA NAMA JALAN DALAM TEMPOH 1 BULAN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		100%	
	ULASAN-ULASAN BAGI :								
2	I - PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	25	25	100%		0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN DIBERI DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA.	57	57	100%		0%		100%	
	III- PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PEMBEBARAN MILIKAN TANAH SERTA LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA (TOL) DIBERI DALAM TEMPOH 1 BULAN	10	10	100%		0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
	PEMANTAUAN TERHADAP PIHAK KONSENSI JPSPPA MELAKSANAKAN TUGAS SEPERTI PERJANJIAN DALAM KONTRAK SEPERTI BERIKUT:								
1	I- KUTIPAN SISA DOMESTIK								
	A) KEDAMAMAN - 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	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN LANDSKAP									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	KELULUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	3	3	100%	0	0%		100%	
2	ADUAN POKOK TUMBANG DISELESAIKAN DALAM MASA 24 JAM DARI ADUAN DITERIMA	15	15	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	77	77	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PELESENAN									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
	KEPUTUSAN PERMOHONAN BAGI :								
1	I) LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	26	26	100%	0	0%		100%	
	II) PEMBAHARUAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	291	291	100%	0	0%		100%	
	III) PEMBATALAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	2	2	100%	0	0%		100%	
	LESEN BERISIKO TINGGI DAN HIBURAN :								
2	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	16	16	100%	0	0		100%	
3	PERMIT SEMENTARA / UMUM DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	11	11	1	0	0		100%	
4	TUNTUTAN CAGARAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	19	19	1	0	0		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN Penguatkuasaan									
BII	Bulan : Januari 2023	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	40	40	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN BANGUNAN									
BII	Bulan : Januari 2023	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	
KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI :									
1	I- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN DALAM TEMP OH 24 JAM BEKERJA	28	28	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	22	22	100%	0	0%		100%	
	III- PERMOHONAN PERMIT STRUKTUR / BANGUNAN SEMENTARA DALAM TEMP OH 14 HARI BEKERJA	13	13	100%	0	0%		100%	
2	TUNTUTAN CAGARAN DIBAYAR DALAM TEMP OH 30 HARI BEKERJA	29	29	100%	0	0%		100%	
ULASAN BAGI:									
3	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMP OH 14 HARI	12	12	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DALAM TEMP OH 7 HARI BEKERJA	48	48	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA									
BII	Bulan : Januari 2023	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	137	137	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	290	290	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	27	27	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	40	40	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT									
BII	Bulan : Januari 2023	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	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
2	Keputusan / Kelulusan Permohonan Tuntutan Peruntukan Ahli Majlis Yang Lengkap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	7	7	100%		0%		1	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN KORPORAT									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	MEMBERI SURAT AKUAN TERIMA ADUAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	279	277	99.28%	2	1%		99%	Telah memberi maklumat pendaftaran aduan kepada pelanggan melalui panggilan telefon semasa aduan diterima. Mesyuarat Aduan Tertunggak telah diadakan pada 16.12.2022 dan 23.12.2022 & Peringatan juga telah diberi dalam kumpulan whatsapp Jawatan Kuasa Pengurusan Aduan
2	MEMASTIKAN 80% ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA BAGI ADUAN TAHAP KESUKARAN BIASA	221	179	81%	42	19%		81%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								90%	

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	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	9	9	100%	0	0%		100%	
	II) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
2	ADUAN APLIKASI ICT :								
	III) ADUAN MINOR - 1 HARI BEKERJA	7	7	100%	0	0%		100%	
	IV) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	PEMASTIKAN 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									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	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	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								NIL	

BAHAGIAN PERUNDANGAN									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	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	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	II) PENYEDIAAN PERJANJIAN PEMBEKALAN & PERKHIDMATAN DALAM TEMPOH 60 HARI BEKERJA	3	3	100%	0	0%		100%	
2	III) PENYEDIAAN DOKUMEN PEMBAHARUAN PERJANJIAN SEWAAN DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	28	28	100%	0	0%		100%	
	PERMOHONAN RAYUAN PENGURANGAN KOMPAUN DAN PENGLUARAN BIL BAYARAN KOMPAUN DIBERI DALAM TEMPOH 15 MINIT SELEPAS PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	59	59	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	MENGURUSKAN KEPUTUSAN PERMOHONAN BAGI :- I) PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 85 HARI	14	14	100%	0	0%		100%	
	II) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 85 HARI	7	7	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	21	21	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	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.	6	6	100%	0	0%		100%	
3	MENGELUARKAN SURAT KELULUSAN PERMOHONAN ELAUN ANGGOTA JAWATANKUASA PENGURUSAN / BERSAMA DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	6	0	0%	6	100%	Kertas kerja permohonan elauun anggota Jawatankuasa bagi keenam-enam kawasan seperti di perkara 2 belum mendapat persetujuan daripada Pesuruhjaya Bangunan	0%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								50%	

BAHAGIAN PEROLEHAN									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	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	46	46	100%	0	0%		100%	
2	DOKUMEN KEPUTUSAN SEBUTHARGA / TENDER DISEDIAKAN DALAM TEMPOH 3 HARI SELEPAS MESYUARAT	1	1	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

UNIT INTEGRITI									
BII	BULAN : JANUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJII	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	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 BERKUATKUSA 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								100.00%	