



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

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN											
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
1	MENGURUSKAN EDARAN SURAT-SURAT YANG TELAH DIMINTAKAN DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	481	481	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 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	NIL			NIL	
		NIL	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL			NIL	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD									100%		

JABATAN PERBENDAHARAAN											
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
1	PELANGGAN DILAYAN DALAM TEMPOH 5 MINIT SETELAH NOMBOR GILIRAN DIAMBIL BAGI PROSES PEMBAYARAN	2632	2632	1	0	0			100%		
2	RESIT KUTIPAN DIKELUARKAN SETELAH BAYARAN DILAKUKAN DALAM MASA 1 MINIT	2632	2632	1	0	0			100%		
3	PEMBAYARAN TUNTUTAN DALAM TEMPOH 14 HARI SETELAH DINBOISKAN	650	649	99.8%	1	0%	terdapat dokumen sokongan tambahan yang diperlukan		99.8%	Laporan Prestasi Baucer dimasukkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan untuk makluman pengarah.	
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									99.9%		

JABATAN KEJURUTERAAN											
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
1	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR MELIPUTI REZAB JALAN AWAM, LAMPU JALAN, BANGUNAN MAJLIS DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	107	97	91%	10	9%	KELEWATAN KONTRAKTOR MEMBUAT PEMBAIKAN KEROSAKAN		91%	JABATAN MEMINTA TEAM BACKUP UNTUK MELAKUKAN KERJA PEMBAIKAN KECIL DENGAN SEGERA	
2	PEMBANGUNAN PROJEK DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH DUA BULAN DARI TARIKH KELULUSAN DIPEROLEH	5	5	100%	0	0%			100%		
3	ULASAN-ULASAN KEJUTERAAN : I- PELAN KEJUTERAAN OSC- 14 HARI II- SOKONGAN SIAP KERJA (CCC)- 10 HARI	8	8	100%	0	0%			100%		
		3	3	100%	0	0%			100%		
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD									98%		

JABATAN PERANCANG BANDAR									
Bil	BULAN :FEBRUARI 2023	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	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI :								
	I- PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 3 BULAN	5	5	100%	0	0%		100%	
2	II- PERMOHONAN NAMA TAMAN SERTA NAMA JALAN DALAM TEMPOH 1 BULAN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		100%	
	ULASAN-ULASAN BAGI :								
	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	16	16	100%	0	0%		100%	
2	II- PERMOHONAN LESEN DIBERI DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA.	48	48	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH, PEMBERIAN MILIKAN TANAH SERTA LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA (TOL) DIBERI DALAM TEMPOH 1 BULAN	16	16	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM									
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	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	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%	
2	IV- KUTIPAN SAMPAH PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%	
	SEMUA ADUAN PENCEMARAN DIBERI MAKLUM BALAS TINDAKAN AWAL DALAM TEMPOH 24 JAM WAKTU BEKERJA	2	2	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN LANDSKAP									
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	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	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	22	22	100%	0	0%		100%	
3	KELULUSAN PERMOHONAN SEWAAN PADANG/ STADIUM/ TAMAN AWAM DALAM TEMPOH 24 JAM	4	4	100%	0	0%		100%	
4	KERJA-KERJA CANTASAN POKOK DALAM MASA 14 HARI SELEPAS ARAHAN DIKELUARKAN	196	196	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PELESENAN									
Bil	BULAN : FEBRUARI 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 PERMOHONAN BAGI :								
	I) LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	35	35	100%	0	0%		100%	
	II) PEMBAHARUAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	180	180	100%	0	0%		100%	
	III) PEMBATALAN LESEN - 1 HARI BEKERJA	1	1	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		NIL	
	II) KEPUTUSAN DALAM TEMPOH 2 BULAN SEKIRANYA TERIMA LEBIH 2 MINGGU TARIKH MESYUARAT	10	10	1	0	0		100%	
3	PERMIT SEMENTARA / UMUM DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	10	10	1	0	0		100%	
4	TUNTUTAN CAGARAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	4	4	1	0	0		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENGUATKUASAAN									
Bil	BULAN : FEBRUARI 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	BARANG YANG DISITA BOLEH DITUNTUT DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS BAYARAN DIJELASKAN	4	4	100%	0	0%		100%	
2	SEMUA ADUAN AKAN DIBERI MAKLUMBALAS TINDAKAN AWAL DALAM TEMPOH 5 HARI WAKTU BEKERJA	62	62	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN BANGUNAN									
Bil	BULAN : FEBRUARI 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	28	28	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	39	39	100%	0	0%		100%	
	III- PERMOHONAN PERMIT STRUKTUR / BANGUNAN SEMENTARA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	7	7	100%	0	0%		100%	
2	TUNTUTAN CAGARAN DIBAYAR DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	37	37	100%	0	0%		100%	
3	ULASAN BAGI:								
	I- PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DALAM TEMPOH 14 HARI	19	19	100%	0	0%		100%	
	II- PERMOHONAN LESEN PERNIAGAAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	37	37	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA									
Bil	BULAN : FEBRUARI 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	204	204	100%	0	0%		100%	
2	KEPUTUSAN PENGESAHAN CUKAI DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA *BAGI PERMOHONAN YANG LENGKAP	68	68	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 NILAIAN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
5	MAKLUMBALAS TERHADAP PERMOHONAN SEWAAN PREMIS DIBERI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA DARI TARIKH KEPUTUSAN MESYUARAT	2	2	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT									
Bil	BULAN : FEBRUARI 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	
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	79	79	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN KORPORAT									
Bil	BULAN : FEBRUARI 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	
1	MEMBERI SURAT AKUAN TERIMA ADUAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	348	346	99%	2	1%		99%	Telah memberi maklumat pendaftaran aduan kepada pelanggan melalui panggilan telefon semasa aduan diterima
2	MEMASTIKAN 80% ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA BAGI ADUAN TAHAP KESUKARAN BIASA	169	110	65%	59	35%	MPHS telah menggunakan sistem baharu iaitu SISPAA MPHS dan terdapat aduan yang telah forward oleh SUK daripada sistem lama. Perkara ini menjejaskan MPHS	65%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								82%	

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT									
Bil	BULAN :FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDAR PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDAR 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	15	15	100%	0	0%		100%	
	II) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	ADUAN APLIKASI ICT :								
2	III) ADUAN MINOR - 1 HARI BEKERJA	10	10	100%	0	0%		100%	
	IV) ADUAN MAJOR - 30 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
	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 :FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDAR PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDAR 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	1	1	100%		0%		1	
	IV) PENGURUSAN PENTADBIRAN - 2 KALI SETAHUN	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

BAHAGIAN PERUNDANGAN									
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDAR PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDAR 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	3	2	67%	1	33%	Memerlukan semakan dan penelitan terhadap dokumen kerana melibatkan isu teknikal	67%	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	9	9	100%	0	0%		100%	
	III) PENYEDIAAN DOKUMEN PEMBAHARUAN PERJANJIAN SEWAAN DALAM TEMPOH 30 HARI BEKERJA	11	11	100%	0	0%		100%	
2	PERMOHONAN RAYUAN PENGURANGAN KOMPAUN DAN PENGELUARAN BIL BAYARAN KOMPAUN DIBERI DALAM TEMPOH 15 MINIT SELEPAS PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA	111	111	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								92%	

BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)											
Bil	BULAN :FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
1	MENGURUSKAN KEPUTUSAN PERMOHONAN BAGI :- I) PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 85 HARI	4	4	100%	0	0%		100%			
	II) PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 85 HARI	5	5	100%	0	0%		100%			
	III) PERMOHONAN PELAN KEJURUTERAAN DALAM TEMPOH 78 HARI	6	6	100%	0	0%		100%			
	IV) PERMOHONAN PELAN BANGUNAN DIPROSES DALAM TEMPOH 78 HARI	14	14	100%	0	0%		100%			
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD									100%		

BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)											
Bil	BULAN :FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
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.	3	3	100%		0%		100%			
3	MENGELUARKAN SURAT KELULUSAN PERMOHONAN ELAUN ANGGOTA JAWATANKUASA PENGURUSAN / BERSAMA DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	6	6	100%		0%		100%			
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD									100%		

BAHAGIAN PEROLEHAN											
Bil	BULAN :FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
1	MENYEDIAKAN PESANAN TEMPATAN DALAM MASA 5 HARI DARI TEMPOH KELULUSAN PEGAWAI PENGAWAL	76	76	100%	0	0		100%			
2	DOKUMEN KEPUTUSAN SEBUTHARGA / TENDER DISEDIAKAN DALAM TEMPOH 3 HARI SELEPAS MESYUARAT	5	5	100%	0	0		100%			
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD									100%		

UNIT INTEGRITI											
Bil	BULAN : FEBRUARI 2023	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	CATATAN	%	TINDAKAN PEMULIHAN	
		PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	%	TIDAK MENEPATI			%		PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
					MENEPATI				TIDAK MENEPATI		
1	MAKLUM BALAS ADUAN INTEGRITI DIBERI DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL			
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	1	1	100%	0	0%		100%	Keterhutangan Kewangan Yang Serious kepada Pegawai dan Kakitangan		
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD									100%		