



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN PERANCANG BANDAR**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                  | TEMPOH  | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                  |         | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |         |
| 1   | a)               | Memastikan pelan susunatur dan pelan pra-hitungan yang melibatkan Kebenaran Merancang disahkan Yang Dipertua, MPPD dalam tempoh 14 hari bekerja. | 14 hari | 24                                              | 100                                  | -                                               | -                                          | 24                  |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                        | TEMPOH                                                     | MENEPA TI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                                        | TIDAK MENEPA TI<br>MASA / STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN | CATITAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                         |                                                            | Jumlah<br>Menepati<br>Standard                         | Peratus<br>(%)<br>Menepati<br>Standard | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br>Standard                | Peratus<br>(%) Tidak<br>Menepati<br>Standard |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| a)  | Membuat Penilaian Semula ke atas pegangan berkadar setiap 5 tahun sekali atau tempoh yang dilanjutkan oleh Pihak Berkuasa Negeri                        | 5 Tahun atau tempoh yang dilanjutkan Pihak Berkuasa Negeri | 100                                                    | 100                                    | -                                                      | -                                            | 100                    | Permohonan melanjutkan pemakaian Senarai Nilai an Sedia Ada telah dikemukakan kepada PBT melalui surat bertarikh 25/03/2022. MMK Negeri Sembilan yang bersidang pada 18/05/2022 telah meluluskan lanjutan tempoh masa untuk penyediaan Senarai Nilai an MPPD selama bermula 1 Julai 2022 hingga 30 Jun 2026 dan meluluskan pemakaian Senarai Nilai an Sedia Ada bermula 1 Julai 2022 hingga 30 Jun 2026. |
| b)  | Memberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan diterima (perisian gerai/pasar MPPD)                                                     | 7 hari                                                     | 181                                                    | -                                      | -                                                      | 100                                          | 181                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| c)  | Kerja-kerja Pindaan Senarai Nilai an dibuat dalam tempoh 6 bulan dari tarikh Sijil Layak Menduduki (CFO)/Sijil Perakuan dan Pematuhan (CCC) dikeluarkan | 6 bulan                                                    | 9                                                      | -                                      | -                                                      | 100                                          | 9                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| d)  | Surat tawaran penyewaan gerai/pasar dan lain-lain aset MPPD dikeluarkan dalam tempoh 10 hari selepas Mesyuarat Penuh MPPD                               | 10 hari                                                    | 50                                                     | -                                      | -                                                      | 100                                          | 50                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                                                             | TEMPOH       | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN                                                                                                                                 |
|-----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                  |                                                                                                                                                                                             |              | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |                                                                                                                                         |
| 1   | a)               | Menguruskan aduan dan masalah yang berkaitan dengan pemaju /JMB/MC mengenai pengurusan dan pentadbiran, akaun dan penyenggaraan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan yang diterima | 7 hari       | 70                                              | 100                                  | -                                               | -                                          | 70                  | Kesemua aduan yang diterima telah diambil tindakan yang sewajarnya dan selaras dengan peruntukan Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) |
|     | b)               | Memantau semua skim pemajuan strata berhubung pelaksanaan Mesyuarat Agung Tahunan (AGM) / Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM) pada setiap bulan                                                | setiap bulan | 41                                              | 100                                  | -                                               | -                                          | 41                  | Pemantauan dibuat setiap bulan terhadap 41 skim berhubung pelaksanaan Mesyuarat Agung Tahunan (AGM)/ Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM)   |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                                       | TEMPOH               | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                                       |                      | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |         |
| 1   | a)               | Memastikan semakan dan analisa buku log kenderaan dilaksanakan selepas diterima daripada pemandu mengikut tempoh 7 hari bekerja dan diserahkan semula kepada pemandu. | 7 hari waktu bekerja | 347                                             | 100                                  | -                                               | -                                          | 347                 |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                                                                          | TEMPOH  | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                               | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                     | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                                                                          |         | Jumlah Menepati Standard                        | Peratus (%) Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard                  | Peratus (%) Tidak Menepati Standard |                     |         |
| 1.  | a)               | Memproses permohonan pra-semakan pelan cadangan baru dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis                                          | 14 hari | 21                                              | 100%                          | -                                               | -                                   | 21                  |         |
|     | b)               | Memproses permohonan lengkap pelan cadangan baru dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis                                              | 14 hari | 21                                              | 100%                          | -                                               | -                                   | 21                  |         |
|     | c)               | Memproses permohonan lengkap cadangan bangunan sementara dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis                                      | 30 hari | 6                                               | 100%                          | -                                               | -                                   | 6                   |         |
|     | d)               | Memproses permohonan lengkap pelan tambahan/ubahsuai dan kerja-kerja kecil menggantikan pelan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan dengan syarat permohonan mematuhi syarat-syarat Majlis | 30 hari | 457                                             | 100%                          | -                                               | -                                   | 457                 |         |
|     | e)               | Memproses permohonan permit dan mengeluarkan yuran permit dalam tempoh 7 hari bekerja dan keluar surat kelulusan permit dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan resit jelas                   | 7 hari  | 4                                               | 100%                          | -                                               | -                                   | 4                   |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN PELESENAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                      | TEMPOH  | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                               | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                     | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                      |         | Jumlah Menepati Standard                        | Peratus (%) Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard                  | Peratus (%) Tidak Menepati Standard |                     |         |
| 1   | a)               | Memproses dan memberikan keputusan bagi permohonan lesen perniagaan dan penjaja dalam tempoh 30 hari | 30 hari | 97                                              | 100%                          | -                                               | -                                   | 97                  |         |
|     | b)               | Memastikan proses kelulusan sewaan Dataran Terbuka dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja        | 14 hari | 1                                               | 100%                          | -                                               | -                                   | 1                   |         |
|     | c)               | Memastikan Proses Kelulusan Sewaan Pantai Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari Bekerja                 | 14 hari | 29                                              | 100%                          | -                                               | -                                   | 29                  |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                                                                  | TEMPOH  | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                                                                  |         | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |         |
| 1   | a)               | Memastikan aduan berkaitan lampu jalan tidak menyala diselesaikan dalam tempoh 48 jam                                                                                                            | 48 jam  | 99                                              | 100%                                 | -                                               | -                                          | 99                  |         |
|     | b)               | Memastikan maklumbalas awal kepada pengadu diberikan dalam tempoh 24 jam                                                                                                                         | 24 jam  | 349                                             | 100%                                 | -                                               | -                                          | 349                 |         |
|     | c)               | Memastikan maklum balas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh 15 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai | 15 hari | 172                                             | 100%                                 | -                                               | -                                          | 172                 |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN PENGUATKUASAAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                     | TEMPOH  | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                     |         | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |         |
| 1.  | a)               | Memastikan pematuhan Undang-Undang dan Peraturan dengan mensasarkan tidak kurang daripada 50% penyelesaian ke atas jumlah kompauan yang dikeluarkan | 1 bulan | 411                                             | 35                                   | 768                                             | 65                                         | 1179                |         |
|     | b)               | mengambil tindakan 90% penyelesaian terhadap aduan awam.                                                                                            | 1 bulan | 314                                             | 100                                  | -                                               | -                                          | 34                  |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN KEWANGAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                           | TEMPOH | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                           |        | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |         |
| 1   | a)               | Memastikan bayaran kepada pembekal dan kontraktor disediakan 7 hari dari tarikh dokumen diterima lengkap. | 7 hari | 1020                                            | 100                                  | -                                               | -                                          | 1020                |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DAN KESIHATAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                     | TEMPOH     | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                               | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                     | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                     |            | Jumlah Menepati Standard                        | Peratus (%) Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard                  | Peratus (%) Tidak Menepati Standard |                     |         |
| 1   | a)               | Penarafan bintang bilik mandi dan tandas awam tumpuan milik MPPD mencapai 3 bintang dan ke atas.                                                    | 30 hari    | 55                                              | 100%                          | -                                               | -                                   | 55                  |         |
|     | b)               | Perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam bagi premis kediaman/perniagaan berdasarkan kelulusan CCC atau aduan berkaitan dalam tempoh. | 7 hari     | 5                                               | 100%                          | -                                               | -                                   | 5                   |         |
|     | c)               | Penggredan premis makanan dan berlesen dilaksanakan sebanyak 80% daripada jadual pemeriksaan (1 bulan – 40 premis).<br>Sasaran minima – 32 premis   | 30/31 hari | 64                                              | 50%                           | 64                                              | 50%                                 | 128                 |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

JABATAN : BAHAGIAN PEROLEHAN

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                           | TEMPOH               | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                                               | TIDAK MENEPATI<br>MASA / STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                                                     | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                           |                      | Jumlah<br>Menepati<br><i>Standard</i>                 | Peratus<br>(%)<br>Menepati<br><i>Standard</i> | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br><i>Standard</i>        | Peratus<br>(%) Tidak<br>Menepati<br><i>Standard</i> |                        |         |
| 1.  | a)               | Memastikan sijil pendaftaran pembekal / kontraktor dikeluarkan dalam tempoh 3 hari waktu bekerja selepas proses pembayaran sijil selesai. | 3 hari waktu bekerja | 336                                                   | 100%                                          | -                                                     | -                                                   | 336                    |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                                                                                            | TEMPOH  | MENEPATI TEMPOH MASA /<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                     | TIDAK MENEPATI MASA /<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|---------|
|     |                  |                                                                                                                                                            |         | Jumlah<br>Menepati<br>Standard                         | Peratus (%)<br>Menepati<br>Standard | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br>Standard               | Peratus (%)<br>Tidak<br>Menepati<br>Standard |                        |         |
| 1.  | a)               | Memproses permohonan lengkap untuk diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 43 hari :                                          |         |                                                        |                                     |                                                       |                                              |                        |         |
|     | i)               | Permohonan Kebenaran Merancang                                                                                                                             | 43 hari | 12                                                     | 100%                                | -                                                     | -                                            | 12                     |         |
|     | ii)              | Permohonan Pelan Bangunan                                                                                                                                  | 43 hari | 7                                                      | 100%                                | -                                                     | -                                            | 7                      |         |
|     | iii)             | Permohonan Pelan Infrastruktur                                                                                                                             | 43 hari | 2                                                      | 100%                                | -                                                     | -                                            | 2                      |         |
|     | iv)              | Permohonan Pelan Lampu Jalan                                                                                                                               | 43 hari | 6                                                      | 100%                                | -                                                     | -                                            | 6                      |         |
|     | v)               | Permohonan Pelan Landskap                                                                                                                                  | 43 hari | 7                                                      | 100%                                | -                                                     | -                                            | 7                      |         |
|     | vi)              | Permohonan Pelan Nama Taman dan Jalan                                                                                                                      | 43 hari | 6                                                      | 100%                                | -                                                     | -                                            | 6                      |         |
|     | b)               | Memproses dan mengedarkan semua permohonan Pelan Kebenaran Merancang, Pelan Bangunan, Pelan Infrastruktur, Pelan Landskap serta Pelan Nama Taman dan Jalan | 3 hari  | 40                                                     | 100%                                | -                                                     | -                                            | 40                     |         |
|     | c)               | Mengedarkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Setempat (OSC) melalui Sistem OSC 3PLUS Online kepada pemohon.                                                | 5 hari  | 15                                                     | 100%                                | -                                                     | -                                            | 15                     |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : UNIT PERUNDANGAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN |                                                                                     | TEMPOH | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                      | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                            | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                  |                                                                                     |        | Jumlah Menepati <i>Standard</i>                 | Peratus (%) Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>           | Peratus (%) Tidak Menepati <i>Standard</i> |                     |         |
| 1   | a)               | Menguruskan penyelesaian rayuan kadar bayaran kompaun kepada Majlis dengan berkesan | 7 hari | 302                                             | 100                                  | -                                               | -                                          | 302                 |         |



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025 OGOS HINGGA DISEMBER 2025

**JABATAN : UNIT AUDIT DALAM**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                               | TEMPOH         | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                               | TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                                     | JUMLAH PERKHIDMATAN | CATITAN |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|---------|
|     |                                                                                                                                                                                                                |                | Jumlah Menepati Standard                        | Peratus (%) Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard                  | Peratus (%) Tidak Menepati Standard |                     |         |
| 1.  | Memastikan pengurusan kewangan dijalankan dengan teratur disemua peringkat dengan cara membuat pemeriksaan, analisis, cadangan serta memberi nasihat dan maklum balas berhubung dengan aktiviti yang diaudit : |                |                                                 |                               |                                                 |                                     |                     |         |
|     | a) Menjalankan pengauditan berdasarkan program audit yang telah dirancang 1 kali sebulan                                                                                                                       | 1 kali sebulan | 10                                              | 100                           | -                                               | -                                   | 10                  |         |
|     | b) Mengeluarkan Pemerhatian Audit berdasarkan pengauditan yang telah dijalankan sekali sebulan                                                                                                                 | 1 kali sebulan | 10                                              | 100                           | -                                               | -                                   | 10                  |         |
|     | c) Menjalankan pengauditan susulan ke atas pengauditan yang telah dijalankan                                                                                                                                   | -              | -                                               | -                             | -                                               | -                                   | -                   |         |
|     | d) Membincangkan semua aktiviti-aktiviti pengauditan yang telah dijalankan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit (setiap 3 bulan sekali bagi tempoh suku tahun)                                                   | 3 bulan sekali | 1                                               | -                             | -                                               | -                                   | 1                   |         |
|     | e) Pelaporan Audit (Pelaporan bagi tempoh 3 bulan)                                                                                                                                                             | 3 bulan        | 2                                               | 100                           | -                                               | -                                   | 2                   |         |