



MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

**PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN MAJLIS
BANDARAYA SEREMBAN FASA 3
(JANUARI-DISEMBER 2025)**



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FASA 3 (JANUARI-DISEMBER) BAGI
TAHUN 2025 MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN**

LAMPIRAN	JABATAN / UNIT
A	JABATAN KEWANGAN
B	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN
C	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
D	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
E	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
F	JABATAN KAWALAN BANGUNAN
G	JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN
H	JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP
I	JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN
J	JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
K	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
L	JABATAN KEJURUTERAAN
M	UNIT OSC (ONE STOP CENTER)
N	UNIT COB (PESURUHJAYA BANGUNAN)
O	UNIT INTEGRITI



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN KEWANGAN
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPAHI TEMPOH MASA /STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN		
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%) Menepati Standard			
1.	Unit Sewaan Memastikan bil-bil sewa dikeluarkan dan dihantar kepada penyewa-penyewa gerai.	Sebelum 7hb dalam setiap bulan	Bil sewa bulan Januari hingga Disember 2025	100%	BULAN	BILANGAN BIL PROSES	TARIKH
					JAN	1675	2/1/2025
					FEB	1675	3/2/2025
					MAC	1672	3/3/2025
					APRIL	1676	2/4/2025
					MEI	1704	2/5/2025
					JUN	1721	3/6/2025
					JULAI	1721	1/7/2025
					OGOS	1745	1/8/2025
					SEPT	1742	2/9/2025
					OKTOBER	1706	15/10/2025
					NOVEMBER	1706	3/11/2025
					DISEMBER	1704	2/12/2025



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

					<p>1) Bil dicetak secara kupon untuk tempoh 6 bulan sekali :</p> <p>i. Januari - bil dicetak dari bulan Januari hingga Jun.</p> <p>ii. Julai - bil dicetak dari bulan Julai hingga Disember.</p> <p>2) Bil sewa kawasan Seremban dan Nilai dihantar melalui serahan tangan.</p> <p>3) Bil bulan Oktober lewat diproses kerana terdapat penyelenggaraan data Cukai Perkhidmatan (SST) yang dikenakan ke atas sewaan mulai Oktober 2025.</p>
2.	<p>Unit Cukai Taksiran</p> <p><u>a. Cukai Taksiran</u></p> <p>Bil-bil tuntutan cukai taksiran (cukai pintu) akan diposkan / diserahkan kepada pemilik-pemilik harta selewatnya-lewatnya pada tarikh berikut:</p>				
	<p>i. Setengah Tahun Pertama</p>	<p>31hb Januari</p>	<p>319,603</p>	<p>100%</p>	<p>Tarikh sebenar : 17/12/2024</p>



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

	ii. Setengah Tahun Kedua <u>b. Notis E Cukai Taksiran</u> i. Setengah Tahun Pertama ii. Setengah Tahun Kedua	31hb Julai 15hb April 15hb Oktober	321,251 127,459 117,666	100% 100% 100%	9/7/2025 Tarikh sebenar : 18/4/2025 (Lewat kerana Cuti Hari Raya Aidilfitri -31/3/2025-1/4/2025) 11/10/2025
3.	Unit Bayaran Bayaran Perkhidmatan / bekalan dan lain-lain pembekal / kontraktor	7 hari bekerja daripada tarikh baucer diterima dengan lengkap	Jan- 322 Feb- 331 Mac- 729 April- 364 Mei- 463 Jun- 516 Julai- 635 Ogos- 469 September – 530 Oktober – 722 November – 578 Disember – 931 JUMLAH = 6,590	100%	

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DAN PELANCONGAN

TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
A. PENGURUSAN VENUE					
1.	Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan i. Kompleks Sukan Negeri, Paroi :				
	a) Gelanggang Utama	3 hari bekerja	891	100%	891
	b) Gelanggang Serbaguna	3 hari bekerja	206	100%	206
	ii. Stadium Tuanku Abdul Rahman	3 hari bekerja	93	100%	93
	iii. Pusat Akuatik Negeri Paroi	3 hari bekerja	27	100%	27
	iv. Stadium Hoki, Seremban 2	3 hari bekerja	503	100%	503
	v. Padang Bola Sepak :				
	a) Padang NS	3 hari bekerja	611	100%	611
	b) Padang Rasah Jaya	3 hari bekerja	0	-	0
	c) Padang Lobak	3 hari bekerja	8	100%	8
d) Padang Rantau	3 hari bekerja	13	100%	13	
e) Padang Batu 8, Mantin	3 hari bekerja	58	100%	58	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
B. PENGURUSAN KOMUNITI					
1.	1. Program Kemasyarakatan (CSR, Sukan, Kebudayaan DLL)				
	i. Menganjurkan program melibatkan masyarakat	1 program setiap bulan	20	100%	20
	ii. Mengemaskini senarai produk pelancongan	Sebulan sekali	8	100%	8
	iii. Mengemaskini media sosial Pesona Seremban untuk promosi kepada orang awam berkaitan perkembangan produk pelancongan daerah Seremban.	1 kali sebulan	24	100%	24
	iv. Melaksanakan program / acara pelancongan	7 kali dalam setahun	20	100%	20

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Kelulusan Tempahan Fasiliti di Dewan MBS	5 hari bekerja	697	100%	697
2.	Kelulusan tempahan Bilik Mesyuarat / Ruang Hidang / Bilik Latihan di Wisma MBS, Makan, Minum dan Peralatan (Di bawah seliaan JKP sahaja) MBS	3 hari bekerja	214	100%	214
3.	Pengurusan Tuntutan Insurans MBS	30 hari bekerja	64	100%	64

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran merancang yang lengkap dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	433	100%	433
2.	Memproses dan meluluskan permohonan menamakan taman, jalan dan menomborkan rumah/premis dalam tempoh 90 hari dan tarikh penerimaan dokumen lengkap.	90 hari	53	100%	53
3.	Memberikan ulasan perancangan ke atas pelan bangunan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan daripada jabatan berkenaan.	2 minggu	998	100%	998
4.	Memberi ulasan dasar bagi permohonan tanah kerajaan dalam kawasan Majlis Bandaraya Seremban kepada Pejabat Tanah Seremban dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	2 minggu	279	100%	279
5.	Memproses, mencetak maklumat lot tanah, taman perumahan, pecahan tanah, jarak, rezab jalan, gunatanah (pelan softcopy) dalam bentuk GIS kepada orang awam.	1 hari	170	100%	170

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	SURAT MENYURAT AWAM Perkara Teknikal	Menjawab surat-menyurat awam dalam tempoh 28 hari waktu bekerja.	2606	100%	2606
2.	URUSAN TUKAR NAMA DAN ALAMAT PEMILIK /PENDUDUK Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta	Mengemaskini nama pemilik dalam sistem eNilai harta dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	4934	100%	4934
	Melibatkan 1 pemilik/penduduk atas 1 harta	Mengemaskini alamat surat-menyurat dalam sistem eNilai dalam tempoh 10 hari bekerja	991	100%	991
3.	PERMOHONAN POTONGAN (REMISI) CUKAI TAKSIRAN KE ATAS BANGUNAN KOSONG				
	Surat akuan terima	Dibalas dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan surat	69	100%	69
4.	MEMBEKAL MAKLUMAT BERKAITAN TANAH DAN BANGUNAN				
	Diberikan pada hari yang sama jika pemohon hadir sendiri di pejabat (bagi urusan tidak melebihi 3 rekod harta)	Dibalas dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan surat.	406	100%	406



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
5.	URUSAN BANTAHAN/ RAYUAN KE ATAS CUKAI TAKSIRAN YANG DIKENAKAN Surat akuan terima bantahan ke atas kerja-kerja pindaan yang dijalankan	Surat dihantar/ diposkan – 10 hari dari tarikh penerimaan surat	129	100%	129

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : JABATAN KAWALAN BANGUNAN
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	
1.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perumahan / Pembangunan Bercampur.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	39 daripada 39	100%	39
2.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Projek Perniagaan.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	241 daripada 241	100%	241
3.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi Banglo Persendirian	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	190 daripada 190	100%	190
4.	Memproses memberi ulasan atau syor Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan untuk Projek Industri / Bengkel	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	136 daripada 136	100%	136
5.	Memproses permohonan kelulusan Pelan Bangunan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Kediaman	Tempoh masa 21 hari bekerja mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	1086 daripada 1260	86.2%	1260
6.	Menyemak dan memproses kelulusan pelan bangunan bagi lain-lain binaan.	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	103 daripada 103	100%	103
7.	Menyemak dan memproses kelulusan Permit Bangunan Sementara bagi Struktur Antena Telekomunikasi	Tempoh masa 90 hari mengikut / selaras dengan objektif kualiti ISO	50 daripada 50	100%	50
8.	Memproses permohonan kelulusan Sijil Layak Menduduki Bangunan (CFO)	Tempoh masa 14 hari bekerja mengikut tempoh masa dalam UUKBS 1986 PBTNS	6 daripada 6	100%	6
9.	Memproses permohonan dan mengeluarkan surat sokongan perakuan CCC.	Tempoh masa 14 hari bekerja	241 daripada 241	100%	241

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENGUATKUASAAN****TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	30 hari bekerja	51	100%	51
2.	Menjalankan siasatan ke atas setiap aduan dari tarikh yang diterima.	3 hari bekerja	6,245	100%	6,245
3.	Memberi maklumbalas bagi setiap aduan dari tarikh siasatan dijalankan.	3 hari bekerja	6,245	100%	6,245
4.	Memulangkan barang-barang sitaan yang telah dijelaskan bayaran dari waktu tuntutan dibuat.	1 jam (hari bekerja)	226	100%	226

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

**JABATAN : JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Mengemaskini dan menyiasat status aduan-aduan yang diterima melalui sistem eSISPAA	Penyiasatan kerosakan kemudahan di taman permainan/ taman awam dalam tempoh 150 hari selepas aduan diterima.	408	80%	511
2.	Memproses kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 60 hari (2 bulan) atau kurang dari tarikh permohonan	Tempoh diambil setelah permohonan diterima daripada Unit OSC (One Stop Center)	89	100%	89

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025****JABATAN : JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN****TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	PERMOHONAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN	30 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN (TERCAPAI SEKIRANYA MELEBIHI 80%) .	2,502	99%	2516
2.	PERMOHONAN LESEN <i>FAST TRACK</i>	10 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN.	-	-	-
3.	PERMOHONAN LESEN SERTA MERTA	30 MINIT DARI TARIKH PERMOHONAN LESEN.	166	100%	39
4.	RAYUAN PERMOHONAN LESEN	30 HARI DARI TARIKH RAYUAN LESEN DITERIMA.	40	90%	44
5.	PEMBAHARUAN LESEN	60 HARI DARI TARIKH NOTIS PEMBAHARUAN LESEN DIKELUARKAN.	20,781	100%	20,781
6.	PEMBATALAN LESEN	60 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN	278	100%	278



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	Peratus (%)Menepati Standard	
1.	Memastikan perkhidmatan atas talian hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	364 hari	99.73%	365 hari
2.	Memastikan ketersediaan capaian aplikasi mudah alih dalam tempoh 24 x 7 dengan 95% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	364 hari	99.73%	365 hari
3.	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 96% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	364 hari	99.73%	365 hari
4.	Memastikan perkhidmatan talian internet hendaklah sentiasa berfungsi 24 x 7 dengan 99.5% ketersediaan (<i>uptime availability</i>)	24 x 7	364 hari	99.73%	365 hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memastikan makluman berkenaan nombor aduan diberikan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	22,629	100%	22,629
2.	Memastikan aduan disalurkan kepada Jabatan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	22,629	100%	22,629
3.	Memastikan aduan yang telah selesai, ditutup dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja.	1 hari bekerja	18,417	100%	18,417



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : JABATAN KEJURUTERAAN
TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memproses dan meluluskan permohonan kerja tanah, infrastruktur dan lampu jalan dalam tempoh 90 hari dari tarikh terima permohonan.	Meluluskan 90% fail infrastruktur dalam tempoh 90 hari di bawah tindakan majlis.	300	100%	300
2.	Membuat lawatan dan membuat perakuan berhubung infrastruktur bagi sokongan CFO/CCC dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh lawatan.	Membuat lawatan dan pemantauan untuk sokongan CCC 90% daripada permohonan.	233	100%	233
3.	Memproses permohonan penyerahan infrastruktur dan lampu jalan daripada pemaju dalam masa 7 hari waktu bekerja dari tarikh terima permohonan.	Memproses permohonan penyerahan infrastruktur dan lampu jalan 90 hari dari tarikh terima permohonan.	67	100%	67
4.	Memproses permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	Memproses 90% permohonan pemasangan lampu jalan awam dalam masa 7 hari dari tarikh permohonan.	27	100%	27
5.	Memproses permohonan permit kerja berhubung dengan permohonan penamaan/pengalihan kemudahan awam dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	Memproses 90% permohonan permit kerja penanaman / pengalihan kemudahan awam dalam tempoh 14 hari tarikh permohonan.	70	100%	70
6.	Mengemaskini dan memberi maklumbalas aduan-aduan yang diterima melalui sistem e-SISPAA.	Memproses aduan awam dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan di jabatan.	524	56%	524



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT OSC

TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Menerima, menyemak dan mengedarkan permohonan pelan pembangunan yang diterima di Unit OSC ke agensi teknikal seperti ditetapkan oleh KPKT	3 hari bekerja	2,036	100%	Merujuk kepada Laporan Paigam Pelanggan Sistem OSC 3.0 Plus Online
2.	Menyediakan dan mengeluarkan surat makluman keputusan masyuarat kepada pemohon selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC diadakan.	3 hari bekerja	2,036	100%	Merujuk kepada Laporan Paigam Pelanggan Sistem OSC 3.0 Plus Online



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

JABATAN : UNIT COB

TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%) Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memastikan pengeluaran Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	14 hari bekerja	2	100%	Hanya 2 sahaja permohonan sijil JMB dikeluarkan pada Januari – Disember 2025.
2.	Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	14 hari bekerja	149	100%	Sebanyak 149 aduan secara bertulis dan aduan Online telah diterima.
3.	Memproses permohonan pemfailan Jadual Petak oleh Pemaju dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	10 hari bekerja	34	100%	Sebanyak 34 permohonan diterima untuk kawasan Seremban dan kawasan Nilai.
4.	Menyemak dan memproses permohonan deposit membaiki kecacatan harta bersama oleh Pemaju dalam tempoh 14 hari bekerja daripada penerimaan dokumen lengkap.	14 hari bekerja	3	100%	Hanya 3 sahaja permohonan yang diterima.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025**

JABATAN : UNIT INTEGRITI

TEMPOH : JANUARI-DISEMBER 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati <i>Standard</i>	Peratus (%)Menepati <i>Standard</i>	
1.	Memberi respon terhadap aduan yang diterima oleh Unit Integriti melalui SISPAА dalam tempoh satu hari bekerja selepas pegawai menerima aduan.	1 hari bekerja selepas pegawai terima aduan.	44	100%	44