



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024

JANUARI

| Bil | BULAN : JANUARI 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|--|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 14 | 14 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajil Pertama) Dan 1 Julai (Penggajil Kedua) | 112,862 | 112,862 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 459 | 453 | 99% | 6 | 1% | | 99% |
| 4 | Pemantauan Terhadap Pihak Konsens 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 158 | 121 | 77% | 37 | 23% | | 77% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 44 | 44 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 28 | 28 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 373 | 373 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem <i>Downtime</i> Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |

FEBRUARI

| Bil | BULAN : FEBRUARI 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|---|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJIAN | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajil Pertama) Dan 1 Julai (Penggajil Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 433 | 433 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 4 | Pemantauan Terhadap Pihak Konsens 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 157 | 118 | 75% | 39 | 25% | | 75% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 28 | 28 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 285 | 285 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem <i>Downtime</i> Tidak Lebih Dari 3 | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 98% |

MAC

| Bil | BULAN : MAC 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI | % KESELURUHAN |
|--|---|--|----------|------------|---|------------------|----------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajal Pertama) Dan 1 Julai (Penggajal Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 363 | 361 | 99% | 2 | 1% | | 99% |
| 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% |
| iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu | | | | | | | | |
| | | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 116 | 82 | 71% | 34 | 29% | | 71% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 15 | 15 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 12 | 12 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 236 | 236 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 11 | 11 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 98% |

APRIL

| Bil | BULAN : APRIL 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|--|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajal Pertama) Dan 1 Julai (Penggajal Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 338 | 338 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 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% |
| iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu | | | | | | | | |
| | | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 91 | 56 | 62% | 35 | 38% | | 62% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 15 | 15 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 9 | 9 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 191 | 191 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 5 | 5 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 97% |

MEI

| Bil | BULAN : MEI 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|---|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajal Pertama) Dan 1 Julai (Penggajal Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 524 | 524 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 4 | Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: | | | | | | | |
| | ij 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Reزاب Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 164 | 102 | 62% | 62 | 38% | | 62% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 12 | 12 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 16 | 16 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 338 | 338 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 97% |

JUN

| Bil | BULAN : JUN 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|---|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajal Pertama) Dan 1 Julai (Penggajal Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 377 | 376 | 99.7% | 1 | 0.3% | | 99.7% |
| 4 | Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: | | | | | | | |
| | ij 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Reزاب Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 115 | 80 | 70% | 35 | 30% | | 70% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 13 | 13 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 488 | 488 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 3 | 3 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 98% |

JULAI

| Bil | BULAN : JULAI 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|---|--|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajil Pertama) Dan 1 Julai (Penggajil Kedua) | 112,254 | 112,254 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 3 | Memberi Surat Aduan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 461 | 459 | 99.6% | 2 | 0.4% | | 99.6% |
| 4 | 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembetulan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 142 | 90 | 63% | 52 | 37% | | 63% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 28 | 28 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 29 | 29 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 613 | 613 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 5 | 5 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 97% |

OGOS

| Bil | BULAN : OGOS 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|---|--|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggajil Pertama) Dan 1 Julai (Penggajil Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Aduan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 432 | 430 | 99.5% | 2 | 0.5% | | 99.5% |
| 4 | 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembetulan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 139 | 105 | 76% | 34 | 24% | | 76% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 19 | 19 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 20 | 20 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 267 | 267 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 7 | 7 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 98% |

SEPTEMBER

| Bil | BULAN : SEPTEMBER 2024 | MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI | % KESELURUHAN |
|---|---|---|-----------|-------------|--|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPA TI | % MENEPA TI | TIDAK MENEPA TI | % TIDAK MENEPA TI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCA PAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 3 | 3 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Pengg al Pertama) Dan 1 Julai (Pengg al Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 428 | 428 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 4 | Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: | | | | | | | |
| | ij 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezag Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 163 | 96 | 63% | 57 | 37% | | 63% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 11 | 11 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 17 | 17 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 344 | 344 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 3 | 3 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCA PAI STANDARD | | | | | | | | 97% |

OKTOBER

| Bil | BULAN : OKTOBER 2024 | MENEPA TI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI | % KESELURUHAN |
|---|---|---|-----------|-------------|--|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPA TI | % MENEPA TI | TIDAK MENEPA TI | % TIDAK MENEPA TI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCA PAI |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 3 | 3 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Pengg al Pertama) Dan 1 Julai (Pengg al Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 439 | 439 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 4 | Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: | | | | | | | |
| | ij 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% | |
| iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% | |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezag Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 132 | 84 | 64% | 48 | 36% | | 64% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 18 | 18 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 23 | 23 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 632 | 632 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 5 | 5 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 | 25 | 25 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCA PAI STANDARD | | | | | | | | 97% |

NOVEMBER

| Bil | BULAN : NOVEMBER 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|-----|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 5 | 5 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggala Pertama) Dan 1 Julai (Penggala Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 349 | 348 | 99.7% | 1 | 0.3% | | 99.7% |
| | Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: | | | | | | | |
| | ij Kutipan Sisa Domestik | | | | | | | |
| 4 | 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% |
| | iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 128 | 89 | 70% | 39 | 30% | | 70% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 11 | 11 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 25 | 25 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 405 | 405 | 100% | 0 | 0% | | 100% |

DISEMBER

| Bil | BULAN : DISEMBER 2024 | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN | | SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD | % KESELURUHAN |
|---|---|--|----------|------------|---|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | PIAGAM PELANGGAN / JANJI | JUMLAH KESELURUHAN | MENEPATI | % MENEPATI | TIDAK MENEPATI | % TIDAK MENEPATI | CATATAN | PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD |
| 1 | Keputusan Permohonan Serentak Dalam Tempoh 85 Hari Dari Tarikh Permohonan Diterima | 6 | 6 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 2 | Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggala Pertama) Dan 1 Julai (Penggala Kedua) | nil | nil | nil | nil | nil | | nil |
| 3 | Memberi Surat Akuan Terima Aduan Dalam Tempoh 1 Hari Bekerja Bagi Aduan Yang Lengkap | 362 | 362 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| | Pemantauan Terhadap Pihak Konsensi JPSPPA Melaksanakan Tugas Seperti Perjanjian Dalam Kontrak Seperti Berikut: | | | | | | | |
| | ij Kutipan Sisa Domestik | | | | | | | |
| 4 | 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% |
| | iv- Kutipan Sampah Pukul - Sekali Seminggu | 34 | 34 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 5 | Kerja-Kerja Pembaikan Kerosakan Kecil Infrastruktur Meliputi Rezab Jalan Awam, Lampu Jalan, Bangunan Majlis Dilaksanakan Dalam Tempoh Satu Bulan Dari Tarikh Aduan Diterima | 133 | 90 | 68% | 43 | 32% | | 68% |
| 6 | Keputusan Permohonan Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja | 12 | 12 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 7 | Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta | 22 | 22 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 8 | Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja | 311 | 311 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 9 | Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| 10 | Pemastian Semua Server Beroperasi 24 Jam X 7 Hari Dengan Sistem Downtime Tidak Lebih Dari 3 Jam | 25 | 25 | 100% | 0 | 0% | | 100% |
| PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD | | | | | | | | 98% |