

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI HINGGA DISEMBER 2022**

JANUARI

Bil	BULAN : JANUARI 2022	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN				TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN	SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	% KESELURUHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	KEPUTUSAN PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 99 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	12	12	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIKELUARKAN SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	112,420	112,420	100%	0	0%		100%
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	238	237	99.58%	1	0%		99.58%
4	PEMANTAUAN TERHADAP PIHAK KONSENSI JPSPPA MELAKSANAKAN TUGAS SEPERTI PERJANJIAN DALAM KONTRAK SEPERTI BERIKUT: I- KUTIPAN SISA DOMESTIK							
	(a) KEDIAMAN - TIGA KALI SEMINGGU	25	25	100%	0	0%		100%
	(b) KOMERSIAL - SETIAP HARI	25	25	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 DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	95	88	93%	7	7%		93%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERSIKO - 1 HARI BEKERJA	32	32	100%	0	0%		100%
7	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	27	27	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	257	257	100%	0	0%		100%
9	KEPUTUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	6	6	100%	0	0%		100%
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%

FEBRUARI

Bil	BULAN : FEBRUARI 2022	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	KEPUTUSAN PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 99 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	10	10	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIKELUARKAN SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	213	211	99%	2	1%		99%
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 PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%
5	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	52	42	81%	10	19%		81%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	33	33	100%	0	0%		100%
7	KEPUTUSAN KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	19	19	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGENALAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	204	204	100%	0	0%		100%
9	KEPUTUSAN 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	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%

MAC

Bil	BULAN : MAC 2022	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 99 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	16	16	100%	0	0%		100%
2	BIL. CUKAI TAKSIRAN DIKELUARKAN SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	280	279	99.64%	1	0.36%		100%
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 PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%	
5	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	38	35	92%	3	8%		92%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	53	53	100%	0	0%		100%
7	KEPUTUSAN / KELOLUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	42	42	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	299	299	100%	0	0%		100%
9	KEPUTUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	6	6	100%	0	0%		100%
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	7	88%	0	0%		88%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%

APRIL

Bil	BULAN : APRIL 2022	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPAI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPAI STANDARD	%
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPAI	% MENEPAI	TIDAK MENEPAI	% TIDAK MENEPAI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	KEPUTUSAN PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 99 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	7	7	100%	0	0%		100%
2	BIL. CUKAI TAKSIRAN DIKELUARKAN SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	223	221	99%	2	1%		99%
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 PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%	
5	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	49	41	84%	8	16%		84%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	44	44	100%	0	0%		100%
7	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	19	19	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	207	207	100%	0	0%		100%
9	KEPUTUSAN 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	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%

MEI

Bil	BULAN : MEI 2022	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	KEPUTUSAN PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 99 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	14	14	100%	0	0%		100%
2	BIL. CUKAI TAKSIRAN DIKELUARKAN SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	224	219	98%	5	2%		98%
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 PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%	
5	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	95	88	93%	7	7%		93%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	18	18	100%	0	0%		100%
7	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	37	37	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	163	163	100%	0	0%		100%
9	KEPUTUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%

JUN

Bil	BULAN : JUN 2022	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
1	KEPUTUSAN PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 99 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	9	9	100%	0	0%		100%
2	BIL. CUKAI TAKSIRAN DIKELUARKAN SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	268	261	97%	7	3%		97%
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 PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%	
5	KERJA-KERJA PEMBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	62	50	81%	12	19%		81%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	64	64	100%	0	0%		100%
7	KEPUTUSAN / KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	54	54	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	180	180	100%	0	0%		100%
9	KEPUTUSAN 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	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								98%

JULAI

Bil	BULAN : JULAI 2022	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	10	10	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	110,980	110,980	100%	0	0%		100%
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	222	221	99.55%	1	0%		99.55%
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 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	59	48	81%	11	19%		81%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	15	15	100%	0	0%		100%
7	KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	54	54	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	252	252	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	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%

OGOS

Bil	BULAN :OGOS 2022	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	%
	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	8	8	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DUJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	284	282	99%	2	1%		99%
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 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	54	48	89%	6	11%		89%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	33	33	100%	0	0%		100%
7	KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	18	18	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	194	194	100%	0	0%		100%
9	KELULUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%

SEPTEMBER

Bil	BULAN : SEPTEMBER 2022	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	14	14	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	288	286	99%	2	1%		99%
4	PEMANTAUAN TERHADAP PIHAK KONSENSI JPSPPA MELAKSANAKAN TUGAS SEPERTI PERJANJIAN 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	90	79	88%	11	12%		88%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	12	12	100%	0	0%		100%
7	KELULUSAN BAGI 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	223	223	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	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99%

OKTOBER

Bil	BULAN :OKTOBER 2022	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	
1	KEPUTUSAN PERMOHONAN SERENTAK DALAM TEMPOH 85 HARI DARI TARIKH PERMOHONAN DITERIMA	15	15	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	251	249	99%	2	1%		99%
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 PUKAL - SEKALI SEMINGGU	34	34	100%	0	0%		100%	
5	KEKAR-KERJA PERBAIKAN KEROSAKAN KECIL INFRASTRUKTUR MELIPUTI REZAB JALAN AWAM, LAMPU JALAN, BANGUNAN MAJLIS DILAKSANAKAN DALAM TEMPOH SATU BULAN DARI TARIKH ADUAN DITERIMA	95	90	95%	5	5%		95%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	12	12	100%	0	0%		100%
7	KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	18	18	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	3	3	100%	0	0%		100%
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99.53%

NOVEMBER

Bil	BULAN :NOVEMBER 2022	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	19	19	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	254	252	99%	2	1%		99%
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 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	82	74	90%	8	10%		90%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	20	20	100%	0	0%		100%
7	KELULUSAN BAGI 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	171	171	100%	0	0%		100%
9	KELULUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	2	2	100%	0	0%		100%
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99.19%

DISEMBER

Bil	BULAN : DISEMBER 2022	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	9	9	100%	0	0%		100%
2	BIL CUKAI TAKSIRAN DIJANA SEBELUM 1 JANUARI (PENGGAL PERTAMA) DAN 1 JULAI (PENGGAL KEDUA)	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
3	MAKLUMBALAS TERIMAAN ADUAN DIBERI DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA BAGI ADUAN YANG LENGKAP	325	323	99%	2	1%		99%
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 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	106	96	91%	10	9%		91%
6	KEPUTUSAN PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO - 1 HARI BEKERJA	28	28	100%	0	0%		100%
7	KELULUSAN BAGI PERMOHONAN TAMBAHAN BANGUNAN MELALUI BUKU PANDUAN / PELAN SETARA SERTA-MERTA	24	24	100%	0	0%		100%
8	PERTUKARAN / PENGEMASKINIAN NAMA ATAU ALAMAT PEMILIK DALAM TEMPOH TIGA HARI BEKERJA	301	301	100%	0	0%		100%
9	KELULUSAN PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL		NIL
10	PEMASTIAN SEMUA SERVER BEROPERASI 24 JAM X 7 HARI DENGAN SISTEM DOWNTIME TIDAK LEBIH DARI 3 JAM	8	8	100%	0	0%		100%
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								99.16%

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	BULAN												%
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS	
	PIAGAM PORTAL	99%	98%	98%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99.53%	99.19%	99.16%	98.82%