



Bil	JABATAN PERBENDAHARAAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Pelanggan Dilayan Dalam Tempoh 5 Minit Setelah Nombor Giliran Diambil Bagi Proses Pembayaran	1133	1133	100%	0	0%		100%	
2	Resit Kutipan Dikeluarkan Setelah Bayaran Dilakukan Dalam Masa 1 Minit	1133	1133	100%	0	0%		100%	
3	Pembayaran Tuntutan Dalam Tempoh 14 Hari Setelah Diinboiskan	640	640	100%	0	0%		100%	
4	Bil Cukai Taksiran Dijana Sebelum 1 Januari (Penggai Pertama) Dan 1 Julai (Penggai Kedua)	117,397	117,397	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	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	45	45	100%	0	0%		100%	
	iii- Pembersihan Longkang - Sekali Sebulan	45	45	100%	0	0%		100%	
	iv- Kutipan Sampah Pukal - Sekali Seminggu	45	45	100%	0	0%		100%	
2	Semua Aduan Pencemaran Diberi Maklum Balas Tindakan Awal Dalam Tempoh 24 Jam Waktu Bekerja	9	9	100%	0	0%		100%	
3	Tuntutan Cagaran Tong Roro Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	4	4	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN LANDSKAP	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Kelulusan Permohonan Pelan Landskap Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	6	6	100%	0	0%		100%	
2	Aduan Pokok Tumbang Diselesaikan Dalam Masa 24 Jam Dari Aduan Diterima	16	16	100%	0	0%		100%	
3	Kelulusan Permohonan Sewaan Padang/ Stadium/ Taman Awam Dalam Tempoh 24 Jam	5	5	100%	0	0%		100%	
4	Kerja-Kerja Cantasan Pokok Dalam Masa 14 Hari Selepas Arahan Dikeluarkan	35	35	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN USAHAWAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Keputusan Permohonan Bagi :								
	i) Lesen Tidak Berisiko - 1 Hari Bekerja	16	16	100%	0	0%		100%	
	ii) Pembaharuan Lesen - 1 Hari Bekerja	567	567	100%	0	0%		100%	
	iii) Pembatalan Lesen - 1 Hari Bekerja	1	1	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Lesen Berisiko Tinggi Dan Hiburan dalam Tempoh 2 Bulan	6	6	100%	0	0%		100%	
3	Permit Sementara / Umum Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja	28	28	100%	0	0%		100%	
4	Proses Penyediaan Dokumen Tuntutan Cagaran Dan Dokumen Invois Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	29	29	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PENGUATKUASAAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Barang Yang Disita Boleh Dituntut Dalam Tempoh 24 Jam Selepas Bayaran Dijelaskan	2	2	100%	0	0		100%	
2	Semua Aduan Akan Diberi Maklumbalas Tindakan Awal Dalam Tempoh 5 Hari Waktu Bekerja	91	91	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN BANGUNAN	MENEPA TI TEMP OH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCA PAI STANDARD	
1	Keputusan / Kelulusan Bagi : i) Permohonan Tambahan Bangunan Dalam Tempoh 24 Jam Bekerja	26	26	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Tambahan Bangunan Melalui Buku Panduan / Pelan Setara Serta-Merta	21	21	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Permit Struktur / Bangunan Sementara Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	20	20	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Rumah Sesebuah Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	3	3	100%	0	0%		100%	
2	Tuntutan Cagaran Diproses Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	37	37	100%	0	0%		100%	
3	Ulasan Bagi: i) Permohonan Pelan Bangunan Dalam Tempoh 14 Hari Melalui Bahagian Pusat Setempat (OSC)	28	28	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Lesen Perniagaan Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja	84	84	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCA PAI STANDARD								100%	

Bil	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	MENEPA TI TEMP OH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJ I	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCA PAI STANDARD	
1	Pertukaran / Pengemaskinian Nama Atau Alamat Pemilik Dalam Tempoh Tiga Hari Bekerja	326	326	100%	0	0%		100%	
2	Keputusan Pengesahan Cukai Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja *Bagi Permohonan Yang Lengkap	123	123	100%	0	0%		100%	
3	Keputusan Permohonan Remisi Diberi 14 Hari Selepas Keputusan Mesyuarat	47	47	100%	0	0%		100%	
4	Keputusan Permohonan Bantahan Dalam Tempoh 14 Hari Sebelum Dikuatkuasa Senarai Nilai an	431	431	100%	0	0%		100%	
5	Maklumbalas Terhadap Permohonan Sewaan Premis Diberi Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat	7	7	100%	0	0%		100%	
6	Tuntutan Cagaran Sewaan Dewan Dibayar Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	28	28	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCA PAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PERUNDANGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPATI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPATI	% MENEPATI	TIDAK MENEPATI	% TIDAK MENEPATI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCAPAI STANDARD	
1	Memberi Khidmat Nasihat Perundangan Melalui :-								
	i) Khidmat Nasihat Perundangan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja	4	4	100%	0	0%		100%	
	ii) Penyediaan Perjanjian Pembekalan & Perkhidmatan Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja	21	21	100%	0	0%		100%	
	iii) Penyediaan Dokumen Pembaharuan Perjanjian Sewaan Dalam Tempoh 30 Hari Bekerja	28	28	100%	0	0%		100%	
2	Permohonan Rayuan Pengurangan Kampaun Dan Pengeluaran Bil Bayaran Kampaun Diberi Dalam Tempoh 15 Minit Selepas Permohonan Lengkap Diterima	180	180	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCAPAI STANDARD								100%	

Bil	BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)	MENEPA TI TEMP OH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPA TI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		SEBAB TIDAK DAPAT MENEPA TI STANDARD	% KESELURUHAN	TINDAKAN PEMULIHAN
	PIAGAM PELANGGAN / JANJI	JUMLAH KESELURUHAN	MENEPA TI	% MENEPA TI	TIDAK MENEPA TI	% TIDAK MENEPA TI	CATATAN	PIAGAM YANG MENCA PAI STANDARD	
1	Menguruskan Keputusan Permohonan Bagi :- i) Permohonan Serentak Dalam Tempoh 99 Hari	27	27	100%	0	0%		100%	
	ii) Permohonan Kebenaran Merancang Dalam Tempoh 99 Hari	4	4	100%	0	0%		100%	
	iii) Permohonan Pelan Kejuruteraan Dalam Tempoh 92 Hari	14	14	100%	0	0%		100%	
	iv) Permohonan Pelan Bangunan Diproses Dalam Tempoh 92 hari	13	13	100%	0	0%		100%	
PERATUS KESELURUHAN YANG MENCA PAI STANDARD								100%	

