

| BIL | Prestasi PIAGAM pelanggan Tahun 2018 | TINDAKAN | Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|---------------|--|------|--|------|------------------------|
| | | | Jumlah Menepati Standard | % | Jumlah Tidak Menepati Standard | % | |
| | | | JANUARI 2018 | | | | |
| 1 | Memberi maklumbalas awal terhadap aduan yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja | Audit Dalam | 27 | 100% | 0 | - | 27 |
| 2 | Memproses Permohonan lesen Perniagaan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja | MASHITAH | 12 | 100% | 0 | - | 12 |
| 3 | Menyemak tawaran dikenakan kompaun dan mengeluarkan surat peringatan menjelaskan bayaran kompaun dalam tempoh 5 hari selepas akhir notis | KEYRAH | 30 | 100% | 0 | - | 30 |
| 4 | Memastikan khidmat penebangan pokok diberi dalam masa 7 hari mengikut keutamaan permohonan. | TIEHA HAMID | 6 | 100% | 0 | - | 6 |
| 5 | Memastikan permohonan tambahan dan pindaan rumah kediaman yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari | MAHIDAH | 1 | 100% | 0 | - | 1 |
| 6 | Proses bayaran akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan | SUTINAH | 0 | - | 0 | - | 0 |
| 7 | Membuat lawat periksa tapak dan kerja-kerja penilaian harta dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawat periksa | RABIATON | 38 | 100% | 0 | - | 38 |
| 8 | permohonan untuk menyewa bangunan majlis dijawab dalam masa 1 bulan selepas permohonan diterima | SURIATI | 0 | - | 3 | 100% | 3 |
| 9 | Membaikpilih kerosakan komputer dalam masa 7 hari bekerja bergantung kepada tahap kerosakan | JO ICT | 15 | 100% | 0 | - | 15 |
| 10 | Pelantikan kontraktor binaan dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari dari tarikh tutup sebutharga dan 90 hari dari tarikh tutup tender | LALA/ KAK NOR | 5 | 100% | 0 | - | 5 |
| 11 | Mengadakan mesyuarat jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan dan 24 kali setahun | OSC | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 12 | Menyediakan laporan awal pengauditan dalam tempoh 14 hari selepas selesai kerja pengauditan kepada Jabatan/ Bahagian & Unit yang diaudit | Audit Dalam | 0 | - | 0 | - | 0 |
| 13 | Pemeriksaan dan rondaan berkala ke premis-premis sekitar operasi dilakukan 2 kali seminggu | WAN TIEHA | 98 | 100% | 0 | - | 98 |
| 14 | Memastikan kutipan sampah dijalankan dengan mengikut jadual seperti berikut : | Kebersihan | - | - | - | - | - |
| | a. Premis perniagaan (6 kali seminggu) | | 24 | 100% | 0 | - | 24 |
| | b. Perumahan (3kali seminggu) | | 12 | 100% | 0 | - | 12 |

| BIL | Prestasi PIAGAM pelanggan Tahun 2018 | TINDAKAN | Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|---------------|--|------|--|---|------------------------|
| | | | Jumlah Menepati Standard | % | Jumlah Tidak Menepati Standard | % | |
| | | | FEBRUARI 2018 | | | | |
| 1 | Memberi maklumbalas awal terhadap aduan yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja | Audit Dalam | 22 | 100% | 0 | - | 22 |
| 2 | Memproses Permohonan lesen Perniagaan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja | MASHITAH | 5 | 100% | 0 | - | 5 |
| 3 | Menyemak tawaran dikenakan kompaun dan mengeluarkan surat peringatan menjelaskan bayaran kompaun dalam tempoh 5 hari selepas akhir notis | KEYRAH | 25 | 100% | 0 | - | 25 |
| 4 | Memastikan khidmat penebangan pokok diberi dalam masa 7 hari mengikut keutamaan permohonan. | TIEHA HAMID | 7 | 100% | 0 | - | 7 |
| 5 | Memastikan permohonan tambahan dan pindaan rumah kediaman yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari | MAHIDAH | 5 | 100% | 0 | - | 5 |
| 6 | Proses bayaran akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan | SUTINAH | 24 | 100% | 0 | - | 24 |
| 7 | Membuat lawat periksa tapak dan kerja-kerja penilaian harta dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawat periksa | RABIATON | 180 | 100% | 0 | - | 180 |
| 8 | permohonan untuk menyewa bangunan majlis dijawab dalam masa 1 bulan selepas permohonan diterima | SURIATI | 0 | - | 0 | - | 0 |
| 9 | Membaikpilih kerosakan komputer dalam masa 7 hari bekerja bergantung kepada tahap kerosakan | JO ICT | 6 | 100% | 0 | - | 6 |
| 10 | Pelantikan kontraktor binaan dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari dari tarikh tutup sebutharga dan 90 hari dari tarikh tutup tender | LALA/ KAK NOR | 0 | - | 0 | - | 0 |
| 11 | Mengadakan mesyuarat jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan dan 24 kali setahun | OSC | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 12 | Menyediakan laporan awal pengauditan dalam tempoh 14 hari selepas selesai kerja pengauditan kepada Jabatan/ Bahagian & Unit yang diaudit | Audit Dalam | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 13 | Pemeriksaan dan rondaan berkala ke premis-premis sekitar operasi dilakukan 2 kali seminggu | WAN TIEHA | 98 | 100% | 0 | - | 98 |
| 14 | Memastikan kutipan sampah dijalankan dengan mengikut jadual seperti berikut : | Kebersihan | - | - | - | - | - |
| | a. Premis perniagaan (6 kali seminggu) | | 24 | 100% | 0 | - | 24 |
| | b. Perumahan (3kali seminggu) | | 12 | 100% | 0 | - | 12 |

| BIL | Prestasi PIAGAM pelanggan Tahun 2018 | TINDAKAN | Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|---------------|--|------|--|---|------------------------|
| | | | Jumlah Menepati Standard | % | Jumlah Tidak Menepati Standard | % | |
| | | | MAC 2018 | | | | |
| 1 | Memberi maklumbalas awal terhadap aduan yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja | Audit Dalam | 23 | 100% | 0 | - | 23 |
| 2 | Memproses Permohonan lesen Perniagaan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja | MASHITAH | 13 | 100% | 0 | - | 13 |
| 3 | Menyemak tawaran dikenakan kompaun dan mengeluarkan surat peringatan menjelaskan bayaran kompaun dalam tempoh 5 hari selepas akhir notis | KEYRAH | 35 | 100% | 0 | - | 35 |
| 4 | Memastikan khidmat penebangan pokok diberi dalam masa 7 hari mengikut keutamaan permohonan. | TIEHA HAMID | 5 | 100% | 0 | - | 5 |
| 5 | Memastikan permohonan tambahan dan pindaan rumah kediaman yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari | MAHIDAH | 9 | 100% | 0 | - | 9 |
| 6 | Proses bayaran akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan | SUTINAH | 40 | 100% | 0 | - | 40 |
| 7 | Membuat lawat periksa tapak dan kerja-kerja penilaian harta dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawat periksa | RABIATON | 30 | 100% | 0 | - | 30 |
| 8 | permohonan untuk menyewa bangunan majlis dijawab dalam masa 1 bulan selepas permohonan diterima | SURIATI | 8 | 100% | 0 | - | 8 |
| 9 | Membaikpilih kerosakan komputer dalam masa 7 hari bekerja bergantung kepada tahap kerosakan | JO ICT | 6 | 100% | 0 | - | 6 |
| 10 | Pelantikan kontraktor binaan dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari dari tarikh tutup sebutharga dan 90 hari dari tarikh tutup tender | LALA/ KAK NOR | 60 | 100% | 0 | - | 60 |
| 11 | Mengadakan mesyuarat jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan dan 24 kali setahun | OSC | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 12 | Menyediakan laporan awal pengauditan dalam tempoh 14 hari selepas selesai kerja pengauditan kepada Jabatan/ Bahagian & Unit yang diaudit | Audit Dalam | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 13 | Pemeriksaan dan rondaan berkala ke premis-premis sekitar operasi dilakukan 2 kali seminggu | WAN TIEHA | 98 | 100% | 0 | - | 98 |
| 14 | Memastikan kutipan sampah dijalankan dengan mengikut jadual seperti berikut : | Kebersihan | - | - | - | - | - |
| | a. Premis perniagaan (6 kali seminggu) | | 24 | 100% | 0 | - | 24 |
| | b. Perumahan (3kali seminggu) | | 12 | 100% | 0 | - | 12 |

| BIL | Prestasi PIAGAM pelanggan Tahun 2018 | TINDAKAN | Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan | | |
|-----|---|---------------|--|------|------------------------|--------------------------------------|----|
| | | | Jumlah Menepati Standard | % | | Jumlah Tidak Menepati Standard | % |
| | | | APRIL, 2018 | | | | |
| 1 | Memberi maklumbalas awal terhadap aduan yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja | Audit Dalam | 26 | 100% | 0 | - | 26 |
| 2 | Memproses Permohonan lesen Perniagaan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja | MASHITAH | 4 | 100% | 0 | - | 4 |
| 3 | Menyemak tawaran dikenakan kompaun dan mengeluarkan surat peringatan menjelaskan bayaran kompaun dalam tempoh 5 hari selepas akhir notis | KEYRAH | 8 | 100% | 0 | - | 8 |
| 4 | Memastikan khidmat penebangan pokok diberi dalam masa 7 hari mengikut keutamaan permohonan. | TIEHA HAMID | 10 | 100% | 0 | - | 10 |
| 5 | Memastikan permohonan tambahan dan pindaan rumah kediaman yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari | MAHIDAH | 6 | 100% | 0 | - | 6 |
| 6 | Proses bayaran akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan | SUTINAH | 32 | 100% | 0 | - | 32 |
| 7 | Membuat lawat periksa tapak dan kerja-kerja penilaian harta dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawat periksa | RABIATON | 30 | 100% | 0 | - | 30 |
| 8 | permohonan untuk menyewa bangunan majlis dijawab dalam masa 1 bulan selepas permohonan diterima | SURIATI | 8 | 100% | 0 | - | 8 |
| 9 | Membaikpulihan kerosakan komputer dalam masa 7 hari bekerja bergantung kepada tahap kerosakan | JO ICT | 12 | 100% | 0 | - | 12 |
| 10 | Pelantikan kontraktor binaan dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari dari tarikh tutup sebutharga dan 90 hari dari tarikh tutup tender | LALA/ KAK NOR | 3 | 100% | 0 | - | 3 |
| 11 | Mengadakan mesyuarat jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan dan 24 kali setahun | OSC | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 12 | Menyediakan laporan awal pengauditan dalam tempoh 14 hari selepas selesai kerja pengauditan kepada Jabatan/ Bahagian & Unit yang diaudit | Audit Dalam | 2 | 100% | 0 | - | 2 |
| 13 | Pemeriksaan dan rondaan berkala ke premis-premis sekitar operasi dilakukan 2 kali seminggu | WAN TIEHA | 98 | 100% | 0 | - | 98 |
| 14 | Memastikan kutipan sampah dijalankan dengan mengikut jadual seperti berikut : | Kebersihan | - | - | - | - | - |
| | a. Premis perniagaan (6 kali seminggu) | | 24 | 100% | 0 | - | 24 |
| | b. Perumahan (3kali seminggu) | | 12 | 100% | 0 | - | 12 |

| BIL | Prestasi PIAGAM pelanggan Tahun 2018 | TINDAKAN | Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|--|---------------|--|--------------|--|----------|------------------------|
| | | | Jumlah Menepati Standard | % | Jumlah Tidak Menepati Standard | % | |
| | | | MEI 2018 | | | | |
| 1 | Memberi maklumbalas awal terhadap aduan yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja | Audit Dalam | 10 | 100% | 0 | 0% | 10 |
| 2 | Memproses Permohonan lesen Perniagaan lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja | MASHITAH | 13 | 100% | 0 | 0% | 13 |
| 3 | Menyemak tawaran dikenakan kompaun dan mengeluarkan surat peringatan menjelaskan bayaran kompaun dalam tempoh 5 hari selepas akhir notis | KEYRAH | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| 4 | Memastikan khidmat penebangan pokok diberi dalam masa 7 hari mengikut keutamaan permohonan. | TIEHA HAMID | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 5 | Memastikan permohonan tambahan dan pindaan rumah kediaman yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 1 hari | MAHIDAH | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |
| 6 | Proses bayaran akan dibuat dalam tempoh 14 hari setelah dokumen lengkap diterima oleh Jabatan Perbendaharaan | SUTINAH | 30 | 100% | 0 | 0% | 30 |
| 7 | Membuat lawat periksa tapak dan kerja-kerja penilaian harta dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawat periksa | RABIATON | 30 | 100% | 0 | 0% | 30 |
| 8 | permohonan untuk menyewa bangunan majlis dijawab dalam masa 1 bulan selepas permohonan diterima | SURIATI | 4 | 100% | 0 | 0% | 4 |
| 9 | Membaikpulihan kerosakan komputer dalam masa 7 hari bekerja bergantung kepada tahap kerosakan | JO ICT | 7 | 100% | 0 | 0% | 7 |
| 10 | Pelantikan kontraktor binaan dibuat dalam tempoh tidak melebihi 30 hari dari tarikh ttup sebutharga dan 90 hari dari tarikh tutup tender | LALA/ KAK NOR | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 11 | Mengadakan mesyuarat jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan dan 24 kali setahun | OSC | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| 12 | Menyediakan laporan awal pengauditan dalam tempoh 14 hari selepas selesai kerja pengauditan kepada Jabatan/ Bahagian & Unit yang diaudit | Audit Dalam | 8 | 100% | 0 | 0% | 8 |
| 13 | Pemeriksaan dan rondaan berkala ke premis-premis sekitar operasi dilakukan 2 kali seminggu | WAN TIEHA | 98 | 100% | 0 | 0% | 98 |
| 14 | Memastikan kutipan sampah dijalankan dengan mengikut jadual seperti berikut : a. Premis perniagaan (6 kali seminggu) b. Perumahan (3kali seminggu) | Kebersihan | 24 12 | 100% 100% | 0 0 | 0% 0% | 24 12 |