

BULAN JAN - FEB

Lampiran A1

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
a.Menaiktaraf Longkang						
i. < RM 200K	8 Minggu					
ii. RM200 < RM500K	12 Minggu					
iii. RM 500K> RM5 Juta	6 Bulan					
iv. > RM 5 JUTA	12 Bulan					
b.Menaiktaraf Jalan						
i. < RM 200K	6 Minggu					
ii. RM 200K < RM500K	8 Minggu					
iii. RM 500k> RM 5 JUTA	4 Bulan					
iv. > RM 5 JUTA	6 Bulan					

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
c.Menaiktaraf Bangunan						
i. <RM200K	8 Minggu	9	100%	-	-	9
ii. RM 200K < RM 500K	16 Minggu					
iii. RM 500K>RM5 JUTA	6 Bulan					
iv. > RM5 JUTA	12 Bulan					
d. Memasang Lampu Jalan						
i. < RM200K	6 Minggu					
ii. RM200K < RM 500K	12 Minggu					
iii. RM 500K>RM5 JUTA	6 Bulan					
iv. >RM 5 JUTA	12Bulan					

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
e. Membina Baru Bangunan						
i. < RM 200 K	3 Bulan					
ii. RM 200 K < RM500K	6 Bulan					
iii. RM 500K > RM 5 Juta	12 Bulan					
iv. > RM 5 Juta	18 Bulan					
JALAN						
a. Kerosakan Kecil (Portholes)	< 3 hari	128	100%	-	-	128
b. Kerosakan Besar	<1 bulan	10	100%	-	-	10
c. Tanah runtuh yang mengganggu Keselamatan Awam	<24 jam	-	-	-	-	-

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PERABOT JALAN						
a. Kerosakan Papantanda						
i. Kerosakan Kecil	< 3 hari					
ii. Kerosakan Besar	< 1 bulan					
b. Guardrail & Handrailing						
i. Kerosakan Kecil	< 3 hari					
ii. Kerosakan Besar	< 1 bulan					

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
c. Pondok Menunggu Bas						
i. Kerosakan Kecil	< 3 hari					
ii. Kerosakan Besar	< 1 bulan					
d. Garisan Jalan Pudar Saliran	< 3 hari					
a . Kerosakan Kritikal yang boleh mengganggu keselamatan Awam	< 1 hari					
b. Kerosakan Kecil	< 7 hari					
b. Kerosakan Besar	< 1 bulan					

Piagam Pelanggan	Kaedah Pengukuran	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BANGUNAN						
a . Kebocoran paip/ bumbung/sistem kumbahan	< 3 hari					
Kerosakan Besar/ Rumit	< 1 minggu					
ELEKTRIK						
a. Kerosakan Kecil	< 3 hari					
b. Kerosakan Besar/ Rumit	< 1 bulan					
Gali Menggali						
a. Kelulusan Permit Gali menggali	< 1 minggu					

BULAN JAN - FEB

Lampiran A2

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
a. Menaiktaraf Longkang						
i. < RM 200K	Jan Feb					
ii. RM 200K < RM500	Jan Feb					
iii. RM 500K > RM 5 Juta	Jan Feb					
iv. > RM 5 JUTA	Jan Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Masa/Standard Piagam Pelanggan		Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
b. Menaiktaraf Jalan	i. < RM 200K	Jan				
		Feb				
	ii. RM 200k < RM500K	Jan				
		Feb				
iii. RM500K > RM 5 Juta	Jan					
	Feb					
	iv. > RM 5Juta	Jan				
		Feb				
c. Menaiktaraf Bangunan	i. < RM 200K	Jan				
		Feb				
	ii. RM200< RM500K	Jan				
	Feb					
iii. RM 500 K > RM 5 Juta	Jan					
	Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iv. > RM 5 Juta	Jan Feb					
d. Memasang Lampu Jalan						
i. < RM 200K	Jan Feb					
ii. RM 200< RM500K	Jan Feb					
iii. RM500K> RM5 Juta	Jan Feb					
iv. > RM 5 Juta	Jan Feb					
e. Membina Baru Bangunan						
i.< RM 200K	Jan Feb					
ii. RM 200K < RM500K	Jan Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iii. RM 500k > RM 5 Juta	Jan Feb					
iv. > RM 5 Juta	Jan Feb					
Jalan	Jan Feb					
a. Kerosakan kecil (<i>potholes</i>)	Jan Feb					
b. Kerosakan besar	Jan Feb					
c. Tanah runtuh yang mengganggu keselamatan awam	Jan Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Perabot Jalan						
a. Kerosakan Papantanda	Jan					
i. Kerosakan kecil	Feb					
	Jan					
ii. Kerosakan besar	Feb					
b. Guardrail & Handrailing	Jan					
i. Kerosakan kecil	Feb					
	Jan					
ii. Kerosakan besar	Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
c. Pondok Menunggu bas	Jan Feb					
i. Kerosakan kecil	Jan Feb					
ii. Kerosakan besar	Jan Feb					
Saliran						
a. Kerosakan kritikal yang boleh mengganggu keselamatan awam	Jan Feb					
b. Kerosakan kecil	Jan Feb					
c. Kerosakan besar	Jan Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BANGUNAN						
a. Kebocoran paip / bumbung / sistem kumbahan	Jan Feb					
b. Kerosakan besar / rumit	Jan Feb					
ELEKTRIK						
a. Kerosakan kecil	Jan Feb					
b. Kerosakan besar / rumit	Jan Feb					

Piagam Pelanggan	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Gali Menggali a. Kelulusan Permit Gali mengali	Jan					
	Feb					