

## PERCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SEMASA MDM 2017

### BAHAGIAN PERKHIDMATAN BANDAR & PELESENAN

#### 1 Kelulusan Permohonan Lesen Premis Perniagaan / Komposit Tidak Berisiko Tinggi tidak melebihi 7 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	15	13	18	10	20	4	10	22	7	15	6	7
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 7 hari bekerja	15	13	18	10	20	4	10	22	7	15	6	7

#### 2 Kelulusan Permohonan Lesen Premis Perniagaan / Komposit Berisiko Tinggi tidak melebihi 40 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	14	11	9	7	6	0	5	11	6	8	8	9
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja	13	11	7	7	6	0	5	11	6	8	8	8

#### 3 Kelulusan Lesen Iklan Premis dalam tempoh 15 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	1	0	1	0	0	0	2	2	0	2	0	1
2	Kelulusan diselesai dalam tempoh 15 hari bekerja	1	0	1	0	0	0	2	2	0	2	0	1

4 Kelulusan Permohonan Lesen Penjaja tidak melebihi 40 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	0	1
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0

5 Kelulusan Permohonan Permit Kain Rentang / Banting tidak melebihi 30 minit

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	21	15	18	13	30	22	18	22	18	15	19	20
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 30 minit	21	15	18	13	30	22	18	22	18	15	19	20

6 Kelulusan Permohonan Permit Hiburan / Karnival Jualan tidak melebihi 40 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0

**BAHAGIAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN**

1 Mengeluarkan Ulasan Kebenaran Merancang Bagi OSC tidak melebihi 14 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	21	53	22	19	34	8	43	27	24	29	27	41
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 14 hari bekerja	21	53	22	19	34	8	43	27	24	29	25	

**BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN**

- 1 Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan Rumah Kediaman Sesebuah tidak melebihi 21 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	30	21	31	17	29	19	21	13	30	32		
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 21 hari bekerja	30	21	31	17	29	19	21	13	30	32		

- 2 Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan Rumah Kediaman 4 Unit dan Ke atas tidak melebihi 60 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	2	1	2	2	2	1	3	2	0	1		
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 60 hari bekerja	2	1	2	2	2	1	3	2	0	1		

**BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

- 1 Urusan Daftar Pindah Milik Pegangan dalam tempoh 7 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	10	8	8	2	6	1	5	3	9	5	4	7
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 7 hari bekerja	10	8	8	2	6	1	5	3	9	5	4	7

- 2 Permohonan Sewa Premis Baru dalam tempoh 22 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Permohonan	9	7	19	13	14	1	4	13	30	12	16	21
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 22 hari	9	7	19	13	14	1	4	13	30	12	16	21

**BAHAGIAN PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA**

## 1 Respon Kepada Aduan tidak melebihi 3 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terima Aduan	8	11	16	6	3	3	12	7	1	3	5	3
2	Siasatan Untuk Tindakan Dalam Tempoh 3 Hari	8	11	16	6	3	3	12	7	1	3	5	3

## 2 Maklum Balas Tindakan kepada Pelanggan tidak melebihi 7 hari

BIL	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terima Aduan	8	11	16	6	3	3	12	7	1	3	5	3
2	Maklum balas tindakan kepada pelanggan tidak melebihi 7 hari	8	11	16	6	3	3	12	7	1	3	5	3

**BAHAGIAN KEWANGAN**

## 1 Terimaan Bayaran Di Kaunter Dalam Tempoh 5 Minit

Bil	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Terimaan Bayaran	1142	1301	1031	1101	932	1011	834	871	1333	900	1096	1122
2	Penyelesaian Terimaan Bayaran dalam masa 5 minit	1142	1301	1031	1101	932	1011	834	871	1333	900	1096	1122

2 Pembayaran kepada Pembekal / Kontraktor tidak melebihi 14 hari

Bil	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Bayaran Kepada Pembekal / Kontraktor	119	136	141	139	190	170	167	208	98	190	235	223
2	Penyelesaian Bayaran tidak melebihi 14 hari	119	136	141	139	190	170	167	208	98	190	235	223

**BAHAGIAN PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN**

1 Penyelesaian Bayaran Kompaun berniaga tanpa lesen tidak melebihi 20 minit

Bil	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Jumlah Kompaun	10	7	8	13	6	7	24	17	14	21	14	15
2	Penyelesaian Bayaran Kompaun tidak melebihi 20 minit	10	7	8	13	6	7	24	17	14	21	14	15

2 Penyelesaian Kompaun Haiwan Merayau tidak melebihi 30 minit

Bil	PERKARA	BULAN / JUMLAH											
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Jumlah Kompaun	1	1	2	1	0	0	2	1	1	2	3	2
2	Penyelesaian Kompaun tidak melebihi 30 minit	1	1	2	1	0	0	2	1	1	2	3	2

