## PERCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SEMASA MDM 2018

**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 | 21 | 8 | 11 | 12 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 7 hari bekerja | 21 | 8 | 11 | 12 | | | | | | | | |

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 | 10 | 5 | 8 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja | 14 | 10 | 2 | | | | | | | | | |

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 | 2 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | Kelulusan diselesai dalam tempoh 15 hari bekerja | 2 | 0 | 1 | 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 | 4 | 4 | 7 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja | 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 | 15 | 10 | 25 | 13 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 30 minit | 15 | 10 | 25 | 13 | | | | | | | | |

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 | 0 | 2 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja | 2 | 1 | 0 | 2 | | | | | | | | |

**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 | 14 | 39 | 39 | 53 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 14 hari bekerja | 14 | 39 | 39 | 53 | | | | | | | | |

**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 | 21 | 14 | 7 | 37 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 21 hari bekerja | 21 | 14 | 7 | 37 | | | | | | | | |

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 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 60 hari bekerja | 2 | 0 | 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 | 5 | 20 | 8 | 4 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 7 hari bekerja | 5 | 20 | 8 | 4 | | | | | | | | |

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 | 28 | 12 | 54 | 15 | | | | | | | | |
| 2 | Permohonan diselesai dalam tempoh 22 hari | 28 | 5 | 5 | 6 | | | | | | | | |

**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 | 37 | 37 | 22 | 33 | | | | | | | | |
| 2 | Siasatan Untuk Tindakan Dalam Tempoh 3 Hari | 37 | 37 | 22 | 33 | | | | | | | | |

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 | 37 | 37 | 22 | 33 | | | | | | | | |
| 2 | Maklum balas tindakan kepada pelanggan tidak melebihi 7 hari | 37 | 37 | 22 | 33 | | | | | | | | |

**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 | 2367 | 1473 | 2196 | 1586 | | | | | | | | |
| 2 | Penyelesaian Terimaan Bayaran dalam masa 5 minit | 2367 | 1473 | 2196 | 1586 | | | | | | | | |

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 | 110 | 140 | 136 | 140 | | | | | | | | |
| 2 | Penyelesaian Bayaran tidak melebihi 14 hari | 110 | 140 | 136 | 140 | | | | | | | | |

**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 | 3 | 2 | 0 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | Penyelesaian Bayaran Kompaun tidak melebihi 20 minit | 3 | 2 | 0 | 1 | | | | | | | | |

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 | 4 | 0 | 2 | 1 | | | | | | | | |
| 2 | Penyelesaian Kompaun tidak melebihi 30 minit | 4 | 0 | 2 | 1 | | | | | | | | |