

## 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	5	1	8					
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 7 hari bekerja	21	8	11	12	5	1	8					

- 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	0	7					
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja	14	10	2	4		0						

- 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	0	0	0					
2	Kelulusan diselesai dalam tempoh 15 hari bekerja	2	0	1	1	0	0	0					

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	0	0	1					
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja	0				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	15	10	25	13	24	15	26					
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 30 minit	15	10	25	13	24	15	26					

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	0	0	0					
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 40 hari bekerja	2	1	0	2	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	14	39	39	53	42	18	41					
2	Permohonan diselesai dalam tempoh 14 hari bekerja	14	39	39	53	42	18	41					



**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	9	18						
2	Siasatan Untuk Tindakan Dalam Tempoh 3 Hari	37	37	22	33	9	18						

## 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	9	18						
2	Maklum balas tindakan kepada pelanggan tidak melebihi 7 hari	37	37	22	33	9	18						

**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	1074	686						
2	Penyelesaian Terimaan Bayaran dalam masa 5 minit	2367	1473	2196	1586	1074	686						

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	254	129	149					
2	Penyelesaian Bayaran tidak melebihi 14 hari	110	140	136	140	254	129	149					

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

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

