

## PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI 2020 HINGGA JUN 2021

Bil	Piagam Pelanggan	Bahagian/Unit	Pencapaian
1	Maklumbalas kepada aduan awam kepada pelanggan tidak melebihi 3 hari	Perhubungan Awam dan Korporat	100%
2	Tindakan penyelesaian aduan awam kepada pelanggan (bagi kategori mudah) tidak melebihi 7 hari bekerja		78%
3	Pembayaran kepada pembekal/kontraktor dengan dokumen yang lengkap tidak melebihi 14 hari bekerja	Kewangan	100%
4	Transaksi di kaunter bayaran tidak melebihi 10 minit		100%
5	Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit tidak berisiko tinggi tidak melebihi 1 hari bekerja	Pelesenan	100%
6	Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit berisiko tinggi tidak melebihi 30 hari bekerja		100%
7	Kelulusan lesen iklan premis tidak melebihi 15 hari bekerja		100%
8	Kelulusan lesen penjaja pasar malam/sehari tidak melebihi 40 hari bekerja		98%

## PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI 2020 HINGGA JUN 2021

Bil	Piagam Pelanggan	Bahagian/Unit	Pencapaian
9	Kelulusan permit kain rentang/banting tidak melebihi 30 minit	Pelesenan	100%
10	Kelulusan permit hiburan/karnival jualan tidak melebihi 40 hari bekerja		Tiada permohonan pada tahun kajian
11	Memproses permohonan pelan bangunan rumah kediaman sesebuah dalam tempoh 50 hari	Kawalan Bangunan	100%
12	Memproses permohonan pelan bangunan 5 unit dan ke atas (kediaman, perniagaan dan bangunan awam) dalam tempoh 50 hari		100%
13	Proses pindahmilik pegangan diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja	Penilaian	100%
14	Proses permohonan sewa premis secara tawaran terus diselesaikan dalam tempoh 22 hari bekerja	Pengurusan Harta	73%
15	Proses permohonan sewa premis secara temuduga tidak melebihi 40 hari bekerja		74%

## PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI 2020 HINGGA JUN 2021

Bil	Piagam Pelanggan	Bahagian/Unit	Pencapaian
16	Penyelesaian bayaran kompaun berniaga tanpa lesen tidak melebihi 20 minit	Perundangan dan Penguatkuasaan	100%
17	Penebusan sitaan tidak melebihi 30 minit		100%