

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI 2024 HINGGA JUN 2025

JABATAN / BAHAGIAN	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM	1. Maklumbalas kepada aduan awam kepada pelanggan tidak melebihi tiga (3) hari bekerja.	100 %
	2. Tindakan penyelesaian aduan awam kepada pelanggan (bagi kategori mudah) tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja.	98.5 %
PERBENDAHARAAN	1. Pembayaran kepada pembekal/kontraktor dengan dokumen yang lengkap tidak melebihi 14 hari bekerja.	100 %
	2. Transaksi di kaunter bayaran tidak melebihi 10 minit.	100 %
PERKHIDMATAN PERBANDARAN	1. Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit tidak berisiko tinggi tidak melebihi satu (1) hari bekerja.	100 %
	2. Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit berisiko tinggi tidak melebihi 30 hari bekerja.	82.9%
	3. Kelulusan lesen iklan premis tidak melebihi 15 hari bekerja.	100%
	4. Kelulusan lesen penjaja pasar malam/sehari tidak melebihi 40 hari bekerja	100%

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI 2024 HINGGA JUN 2025

BAHAGIAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
PERKHIDMATAN PERBANDARAN	5. Kelulusan permit kain rentang / banting tidak melebihi 30 minit.	100 %
	6. Kelulusan permit hiburan / karnival jualan tidak melebihi 40 hari bekerja.	100 %
KAWALAN BANGUNAN	1. Mengeluarkan ulasan permohonan pelan bangunan dalam tempoh 14 hari	100 %
	2. Mengeluarkan surat kelulusan pelan bangunan dalam tempoh 7 hari dari tarikh endosan pelan	100 %
PENILAIAN	1. Proses pindahmilik pegangan diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	100 %
	2. Notis Pindaan Senarai Nilai dalam tempoh 14 hari bekerja	
PENGURUSAN HARTA	1. Proses permohonan sewa premis secara tawaran terus diselesaikan dalam tempoh 22 hari bekerja	64.7%
	2. Memproses Permohonan Sewa Premis Secara Temuduga Tidak Melebihi 40 Hari Bekerja	- 100 % (tidak patuh)

**PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH
JULAI 2024 HINGGA JUN 2025**

BAHAGIAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN	1. Penyelesaian bayaran kompaun berniaga tanpa lesen tidak melebihi 20 minit	100 %
	2. Penebusan sitaan tidak melebihi 30 minit	100 %

Tahap Pencapaian Piagam Pelanggan adalah sebanyak **85.9%**