



LAPORAN PIAGAM PELANGGAN MS ISO 9001:2008

BULAN FEBRUARI 2015



BIL	JABATAN	PERKHIDMATAN	TEMPOH	BIL PERMOHONAN	IKUT PIAGAM	DALAM PROSES	TIDAK MENGIKUT PIAGAM	% MENGIKUT PIAGAM	CATATAN
1	KHIDMAT PENGURUSAN DAN KORPORAT	1. Memberi maklumbalas aduan awam							
		a. Aduan Penerimaan Aduan	3	31	31	0	0	100	
		b. Menyelesaikan Aduan	14	31	12	18	1	92.307692308	
		c. Aduan Penghantaran Aduan Selesai	7	30	30	0	0	100	
2	TEKNOLOGI MAKLUMAT	1. Penyelenggaraan komputer	4	0	0	0	0	#DIV/0!	
3	KEWANGAN	1. Penyediaan Pesanan Kerajaan	3	50	50	0	0	100	
4	PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	1. Penentuan dan Kadar Nilai Bangunan							
		a. Baru	14	Tiada Laporan sehingga 3/2/15				#VALUE!	
		b. Tambahan	14					#VALUE!	
		2. Permohonan Pindah Milik Harta	1					#DIV/0!	
		3. Memproses dan membuat keputusan tawaran sewaan bangunan MPJ							
a. Tawaran Terus	14	#DIV/0!							
		b. Temuduga	30	#DIV/0!					
5	KAWALAN PERNIAGAAN	1. Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan							
		a. Lesen Premis Perniagaan	14					83.13253012	
		b. Lesen Perniagaan Sementara	1					Err:509	
		c. Lesen Iklan Sementara/Kain Rentang	1	32	32	-	-	#VALUE!	
6	KEJURUTERAAN	1. Memproses dan Membuat Ulasan Permohonan							
		a. Kelulusan Pelan Kerja Tanah	14	0	0	0	0	#DIV/0!	
		b. Kelulusan Pelan Jalan dan Parit	14	2	2	0	0	#NAME?	
		c. Kelulusan Pelan Lampu Awam	14	0	0	0	0	#DIV/0!	
7	KAWALAN BANGUNAN	Memproses dan Membuat Keputusan permohonan							
		a. Kelulusan Pelan Bangunan Sesebuah	9	11	5	5	1	83.333333333	
		b. Kelulusan Pelan Tambahan Bangunan	5	18	10	4	4	71.428571429	
		c. Ulasan Teknikal Pelan Projek	14	1	1	0	0	100	
8	LANDSKAP DAN PERKHIDMATAN BANDAR	1. Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan							
		a. Kelulusan Pelan Landskap	7	-	-	-	-	#VALUE!	
		b. Sewaan Peralatan	7					#DIV/0!	
		c. Pelan Rekabentuk	30					#DIV/0!	
9	PERANCANG BANDAR DAN DESA	Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan							
		a. Ulasan Teknikal Permohonan Kebenaran Merancang	14	5	5	0	0	100	
		b. Ulasan Teknikal Permohonan Tanah Kerajaan, Pengambilan Tanah	14	2	2	0	0	100	
		c. Memproses Kelulusan Kebenaran Merancang	14	5	5	0	0	100	
10	PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN	Memproses dan membuat semakan dokumen							
		a. Kertas Pendakwaan	30					#DIV/0!	
		b. Penyempurnaan Saman	7					#DIV/0!	
11	UNIT PUSAT SETEMPAT	Menerima dan mengedarkan permohonan kelulusan cadangan pemaajuan	3	Tiada Laporan sehingga 3/2/15			0	100	