



LAPORAN PIAGAM PELANGGAN ISO 9001:2008

BULAN JUL 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. <i>Akuan Penerimaan Aduan</i>	3	39	39	0	0	100		
		b. <i>Menyelesaikan Aduan</i>	14	39	20	10	9	68.965517241		
		c. <i>Akuan Penghantaran Aduan Selesai</i>	7	21	21	0	0	100		
2	TEKNOLOGI MAKLUMAT	1. Penyelenggaraan komputer	4	0	0	0	0	#DIV/0!		
3	KEWANGAN	1. Penyediaan Pesanan Kerajaan	3	56	56	0	-	100		
4	PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	1. Penentuan dan Kadar Nilai Bangunan								
		a. <i>Baru</i>	14					#DIV/0!		
		b. <i>Tambahan</i>	14						#DIV/0!	
		2. Permohonan Pindah Milik Harta	1						#DIV/0!	
		3. Memproses dan membuat keputusan tawaran sewaan bangunan MPJ								
		a. <i>Tawaran Terus</i>	14					#DIV/0!		
		b. <i>Temuduga</i>	30					#DIV/0!		
5	KAWALAN PERNIAGAAN	1. Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan								
		a. <i>Lesen Premis Perniagaan</i>	14					#DIV/0!		
		b. <i>Lesen Perniagaan Sementara</i>	1					Err:509		
		c. <i>Lesen Iklan Sementara/Kain Rentang</i>	1					#DIV/0!		
6	KEJURUTERAAN	1. Memproses dan Membuat Ulasan Permohonan								
		a. <i>Kelulusan Pelan Kerja Tanah</i>	14	1	1	0	0	100		
		b. <i>Kelulusan Pelan Jalan dan Parit</i>	14	11	11	0	0	100		
		c. <i>Kelulusan Pelan Lampu Awam</i>	14	1	1	0	0	100		
7	KAWALAN BANGUNAN	Memproses dan Membuat Keputusan permohonan								
		a. <i>Kelulusan Pelan Bangunan Sesebuah</i>	9	4	4	0	0	100		
		b. <i>Kelulusan Pelan Tambahan Bangunan</i>	5	10	3	0	6	30		
		c. <i>Ulasan Teknikal Pelan Projek</i>	14	2	2	0	0	100		
8	LANDSKAP DAN PERKHIDMATAN BANDAR	1. Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan								
		a. <i>Kelulusan Pelan Landskap</i>	7	1	1	0	-	100		
		b. <i>Sewaan Peralatan</i>	7	20	20	0	-	100		
		c. <i>Pelan Rekabentuk</i>	30					#DIV/0!		
9	PERANCANG BANDAR DAN DESA	Memproses dan membuat keputusan Permohonan								
		a. <i>Ulasan Teknikal Permohonan Kebenaran Merancang</i>	14	5	5	0	0	100		
		b. <i>Ulasan Teknikal Permohonan Tanah Kerajaan, Pengambilan Tanah</i>	14	5	5	0	0	100		
		c. <i>Memproses Kelulusan Kebenaran Merancang</i>	14	2	2	0	0	100		
10	UNIT UNDANG-UNDANG	Memproses dan membuat semakan dokumen								
		a. <i>Kertas Pendakwaan</i>	30	51	51	0	0	100		
		b. <i>Penyempurnaan Saman</i>	7	12	12	0	0	100		
11	UNIT PUSAT SETEMPAT	<i>Menerima dan mengedarkan permohonan kelulusan cadangan pemajuan</i>	3	24	24	0	0	100		