



LAPORAN PIAGAM PELANGGAN ISO 9001:2008

BULAN SEPTEMBER 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. Akuan Penerimaan Aduan | 3 | 40 | 40 | 0 | 0 | 100 | |
| | | b. Menyelesaikan Aduan | 14 | 40 | 12 | 23 | 5 | 70.588235294 | |
| | | c. Akuan Penghantaran Aduan Selesai | 7 | 40 | 17 | 0 | 0 | 42.5 | |
| 2 | TEKNOLOGI MAKLUMAT | 1. Penyelenggaraan komputer | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | |
| 3 | KEWANGAN | 1. Penyediaan Pesanan Kerajaan | 3 | 66 | 66 | 0 | 0 | 100 | |
| 4 | PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA | 1. Penentuan dan Kadar Nilai Bangunan | | | | | | | |
| | | a. Baru | 14 | 2 | 2 | - | - | 100 | |
| | | b. Tambahan | 14 | - | - | - | - | #VALUE! | |
| | | 2. Permohonan Pindah Milik Harta | 1 | | | | | #DIV/0! | |
| | | 3. Memproses dan membuat keputusan tawaran sewaan GERAJ MPJ | | | | | | | |
| | | a. Tawaran Terus | 14 | 3 | 3 | - | - | 100 | |
| b. Temuduga | 30 | 4 | 4 | - | - | 100 | | | |
| 5 | KAWALAN PERNIAGAAN | 1. Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan | | | | | | | |
| | | a. Lesen Premis Perniagaan | 14 | Tiada Laporan sehingga 11/10/15 | | | | 83.13253012 | |
| | | b. Lesen Perniagaan Sementara | 1 | | | | | Err:509 | |
| | | c. Lesen Iklan Sementara/Kain Rentang | 1 | | | | | #VALUE! | |
| | | | | | | | | | |
| 6 | KEJURUTERAAN | 1. Memproses dan Membuat Ulasan Permohonan | | | | | | | |
| | | a. Kelulusan Pelan Kerja Tanah | 14 | 3 | 3 | 0 | 0 | 100 | |
| | | b. Kelulusan Pelan Jalan dan Parit | 14 | 3 | 3 | 0 | 0 | 100 | |
| | | c. Kelulusan Pelan Lampu Awam | 14 | 4 | 4 | 0 | 0 | 100 | |
| 7 | KAWALAN BANGUNAN | Memproses dan Membuat Keputusan permohonan | | | | | | | |
| | | a. Kelulusan Pelan Bangunan Sesebuah | 9 | Tiada Laporan sehingga 11/10/15 | | | | 83.333333333 | |
| | | b. Kelulusan Pelan Tambahan Bangunan | 5 | | | | | 71.428571429 | |
| | | c. Ulasan Teknikal Pelan Projek | 14 | | | | | 100 | |
| | | | | | | | | | |
| 8 | LANDSKAP DAN PERKHIDMATAN BANDAR | 1. Memproses dan Membuat Keputusan Permohonan | | | | | | | |
| | | a. Kelulusan Pelan Landskap | 7 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100 | |
| | | b. Sewaan Peralatan | 7 | 20 | 20 | 0 | 0 | 100 | |
| | | 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 | 9 | 9 | 0 | 0 | 100 | |
| | | c. Memproses Kelulusan Kebenaran Merancang | 14 | 5 | 5 | 0 | 0 | 100 | |
| 10 | UNIT UNDANG-UNDANG | 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 pemajuan | 3 | 22 | 22 | 0 | 0 | 100 | |