

# MAJLIS PERBANDARAN JASIN

## LAPORAN PIAGAM PELANGGAN MS ISO 9001 : 2008 BAGI BULAN OKTOBER 2013

| BIL | JABATAN                       | PERKHIDMATAN                                     | TEMPOH  | BIL PERMOHONAN | IKUT PIAGAM | DALAM PROSES | TIDAK MENGIKUT PIAGAM | % MENGIKUT PIAGAM | CATATAN |
|-----|-------------------------------|--|---|----------------|-------------|--------------|-----------------------|-------------------|---------|
| 1   | KHIDMAT PENGURUSAN & KORPORAT | ◆ Aduan Awam                                     | ◆ 7 hari bekerja                              | 80             | 80          | -            | -                     | 100%              |         |
|     |                               | ◆ Surat maklum balas                             | ◆ 7 hari bekerja                              | 68             | 62          | 6            | 6                     | 91.74%            |         |
|     |                               | ◆ Proses maklum balas                            | ◆ 14 hari bekerja                             | 68             | 64          | -            | 4                     | 94.11%            |         |
| 2   | PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA  | ◆ Pindahmilik harta                              | ◆ 1 hari bekerja                              | 6              | 6           | -            | -                     | 100%              |         |
|     |                               | ◆ Nilai kadar, nilai bangunan                    | ◆ Baru -14 hari bekerja<br>◆ Tambahan-14 hari | 6<br>-         | 4<br>-      | -<br>-       | 2<br>-                | 60%<br>-          |         |
|     |                               | ◆ Keputusan tawaran sewaan                       | ◆ Tawaran terus - 14hari bekerja              | 8              | 8           | -            | -                     | 100%              |         |
|     |                               |  | ◆ Temuduga -30 hari                           | 7              | 7           | -            | -                     | 100%              |         |
| 3   | KEJURUTERAAN                  | ◆ Kelulusan kerja tanah                          | ◆ 14 hari bekerja                             | 6              | 6           | -            | -                     | 100%              |         |
|     |                               | ◆ Kelulusan pelan , jalan & parit                | ◆ 14 hari bekerja                             | 5              | 5           | -            | -                     | 100%              |         |
|     |                               | ◆ Kelulusan lampu awam                           | ◆ 15 hari bekerja                             | 3              | 3           | -            | -                     | 100%              |         |
| 4   | PERANCANG BANDAR & DESA       | ◆ Ulasan teknikal permohonan kebenaran merancang | ◆ 14 hari bekerja                             | 3              | 2           | -            | 1                     | 83.33%            |         |
|     |                               | ◆ Ulasan teknikal permohonan tanah kerajaan      | ◆ 14 hari bekerja                             | 13             | 7           | -            | 6                     | 53.8%             |         |
|     |                               | ◆ Kelulusan pelan tatatur                        | ◆ 14 hari bekerja                             | 4              | 4           | -            | -                     | 100%              |         |

|   |                       |                                       |                  |   |   |   |   |    |  |
|---|-----------------------|---------------------------------------|------------------|---|---|---|---|----|--|
| 5 | TEKNOLOGI<br>MAKLUMAT | ◆ Penyelenggaraan<br>Komputer (aduan) | ◆ 4 hari bekerja | - | - | - | - | 0% |  |
|---|-----------------------|---------------------------------------|------------------|---|---|---|---|----|--|

*Laporan ini perlu dikembalikan sebelum 7hb setiap bulan.*

Disediakan ,

.....

Disemak oleh,

.....

Disahkan oleh,

.....