

PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2023

| BIL. | PROGRAM/ AKTIVITI | KUALITI/ KUANTITI/ MASA | PENCAPAIAN (%) | |
|--|--|---|---------------------------|--|
| 1. | PENGURUSAN ADUAN | | | |
| | Menyelesaikan Aduan | 15 Hari | 100% | |
| 2. | PERMOHONAN PENYEWAAN | | | |
| | (a) Kelulusan Penyewaan Dewan Persidangan Dan Auditorium Di Kompleks Perbadanan Putrajaya: | | | |
| | i) Permohonan kelulusan Di Kaunter | 10 Minit | 100% | |
| | ii) Permohonan Melalui Surat | 3 Hari | 100% | |
| | iii) Permohonan Dalaman | 3 Hari | 100% | |
| | (b) Kelulusan Penyewaan Dewan Serbaguna Di Kompleks Kejiranan: | | | |
| | i) Permohonan Di Kaunter | 10 Minit | 100% | |
| | ii) Permohonan Melalui Surat | 3 Hari | 100% | |
| | 3. | PERMOHONAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN | | |
| | | Menerima, Memproses Dan Mengeluarkan Surat Kelulusan/Permit/ Kebenaran Bagi Pengemukaan Yang Lengkap Secara Elektronik (ES) Dan Melalui Kaunter Pusat Setempat (OSC) Oleh Orang Yang Berkelayakan/ Pemohon Dan Setelah Notis Penerimaan Dikeluarkan Bagi Permohonan Berikut : | | |
| (a) Kelulusan Kebenaran Merancang Pelan Susun Atur | | 48 Hari | 100% | |
| (b) Kelulusan Kebenaran Merancang Pelan Pra-Hitungan | | 48 Hari | 100% | |
| (c) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan | | 48 Hari | 100% | |
| (d) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan Sementara | | 48 Hari | 100% | |
| (e) Kelulusan Lanjutan KM | | 48 Hari | *_ | |
| (f) Kelulusan Nama Penamaan Bangunan | | 48 Hari | 100% | |
| (g) Perubahan Material | | 48 Hari | 100% | |
| (h) Kelulusan Permit Sementara | | 30 Hari | 92.59 | |
| (i) CCC (Untuk Rekod) | | 14 Hari | 100% | |
| (j) Kelulusan Mendirikan Bangunan | | 37 Hari | 91.67 | |
| (k) Kelulusan Pelan Pindaan | | 37 Hari | *_ | |
| (l) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil dan Ubahsuai | | 14 Hari | 100% | |
| (m) Permit Kerja- Kerja Kecil | | 3 Hari | *_ | |
| (n) Kelulusan Mendirikan Pagar | | 30 Hari | *_ | |
| (o) Kelulusan Pelan Kerja Tanah Am dan Asas | | 30 Hari | 92.31% | |
| (p) Kelulusan Kerja Jalan dan Perparitan | | 48 Hari | 90% | |

PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2023

| BIL. | PROGRAM/ AKTIVITI | KUALITI/ KUANTITI/ MASA | PENCAPAIAN (%) |
|-------------|---|--|---------------------------|
| | (q) Kelulusan Pelan Kerja Jalan (Lampu Jalan dan Lampu Isyarat) | 48 Hari | 100% |
| | (r) Kelulusan Permit Kerja-Kerja : | | |
| | i) Jalan | 21 Hari | 100% |
| | ii) Tutup lorong | 21 Hari | 100% |
| | iii) Malam | 21 Hari | 100% |
| | iv) Angkut Bahan | 21 Hari | 100% |
| | v) Laluan Logistik | 21 Hari | 100% |
| | (s) Kelulusan Pelan Landskap | 48 Hari | 100% |
| 4. | KERJA-KERJA PENYENGGARAAN | | |
| | (a) Penyenggaraan Jalan, Sistem Saliran, Jambatan, Lampu Jalan Dan Cerun Serta Lain-Lain Komponen Yang Berkaitan (Aduan melalui SISPAA) : | | |
| | i) Kritikal Dan Perlu Dibaiki Segera | Dalam Tempoh 24 Jam | *_ |
| | ii) Tidak Kritikal | 14 Hari | 100% |
| | (b) Penyenggaraan Bangunan Dan Komponen Yang Berkaitan (Aduan melalui SISPAA): | | |
| | i) Kritikal Dan Perlu Dibaiki Segera | Dalam Tempoh 24 Jam | *_ |
| | ii) Tidak Kritikal (Kos Tidak Melebihi RM20 Ribu) | 14 Hari | 100% |
| | iii) Tidak Kritikal (Kos Melebihi RM20 Ribu) | 60 Hari | 100% |
| | (c) Mengambil Tindakan Bagi Kerosakan Lampu Isyarat: | | |
| | i) Aduan Melalui Hotline | Dalam Tempoh 24 Jam | 100% |
| | ii) Aduan Melalui SISPAA | Dalam Tempoh 48 Jam | 100% |
| | (d) Mengambil Tindakan Bagi Kes Pokok Tumbang: | | |
| | i) Kawasan Kritikal (Kawasan Jalan, Kawasan Rumah, Kawasan Pejabat Dan Kawasan Yang Mengganggu Kepentingan Awam) | Dalam Tempoh 24 Jam | 100% |
| | ii) Kawasan Tidak Kritikal (Kawasan Taman Dan Kawasan Yang Tidak Mengganggu Kepentingan Awam) | Dalam Tempoh 48 Jam | 100% |
| 5. | PERMOHONAN LESEN | | |
| | (a) Kelulusan Lesen Penjaja Sementara | 1 Jam | 100% |
| | (b) Kelulusan Lesen Premis Perniagaan | 14 Hari Bekerja | 100% |
| | (c) Kelulusan Lesen Iklan Sementara | 1 Jam | 100% |

PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2023

| BIL. | PROGRAM/ AKTIVITI | KUALITI/ KUANTITI/ MASA | PENCAPAIAN (%) |
|-------------|---|--|---------------------------|
| | (d) Kelulusan Lesen Papan Tanda Perniagaan | 14 Hari Bekerja | 100% |
| | (e) Kelulusan Semua Jenis Pembaharuan Lesen: | | |
| | i) Premis | 10 Minit | 100% |
| | ii) Papan tanda perniagaan | 10 Minit | 100% |
| 6. | BAYARAN | | |
| | Memproses Bayaran Selepas Dokumen Yang Lengkap Diterima: | | |
| | i) Bayaran Melalui Pesanan Perolehan, Inden Kerja dan lain-lain | Tidak Melebihi 14 Hari Bekerja | 100% |
| | ii) Bayaran Melalui Kontrak | Mengikut Syarat Kontrak | 100% |

NOTA

***TIADA PERMOHONAN**