

**PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEEMPAT 2023**

BIL.	PROGRAM/ AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN (%)
1.	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>		
	Menyelesaikan Aduan	15 Hari	100%
2.	<b>PERMOHONAN PENYEWAAN</b>		
	(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.	<b>PERMOHONAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN</b>		
	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	*-
	(g) Perubahan Material	48 Hari	100%
	(h) Kelulusan Permit Sementara	30 Hari	100%
	(i) CCC (Untuk Rekod)	14 Hari	100%
	(j) Kelulusan Mendirikan Bangunan	37 Hari	100%
	(k) Kelulusan Pelan Pindaan	37 Hari	100%
	(l) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil dan Ubahsuai	14 Hari	100%
	(m) Permit Kerja- Kerja Kecil	3 Hari	100%
	(n) Kelulusan Mendirikan Pagar	30 Hari	*-
	(o) Kelulusan Pelan Kerja Tanah Am dan Asas	30 Hari	100%
	(p) Kelulusan Kerja Jalan dan Perparitan	48 Hari	100%

**PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEEMPAT 2023**

<b>BIL.</b>	<b>PROGRAM/ AKTIVITI</b>	<b>KUALITI/ KUANTITI/ MASA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
	(q) Kelulusan Pelan Kerja Jalan (Lampu Jalan dan Lampu Isyarat)	48 Hari	<b>100%</b>
	(r) Kelulusan Permit Kerja-Kerja :		
	i) Jalan	21 Hari	<b>100%</b>
	ii) Tutup lorong	21 Hari	<b>100%</b>
	iii) Malam	21 Hari	<b>100%</b>
	iv) Angkut Bahan	21 Hari	<b>100%</b>
	v) Laluan Logistik	21 Hari	<b>100%</b>
	(s) Kelulusan Pelan Landskap	48 Hari	<b>100%</b>
<b>4.</b>	<b>KERJA-KERJA PENYENGGARAAN</b>		
	(a) Penyenggaraan Jalan, Sistem Saliran, Jambatan, Lampu Jalan Dan Cerun Serta Lain-Lain Komponen Yang Berkaitan (Aduan melalui SISPAА) :		
	i) Kritikal Dan Perlu Dibaiki Segera	Dalam Tempoh 24 Jam	<b>100%</b>
	ii) Tidak Kritikal	14 Hari	<b>* -</b>
	(b) Penyenggaraan Bangunan Dan Komponen Yang Berkaitan (Aduan melalui SISPAА):		
	i) Kritikal Dan Perlu Dibaiki Segera	Dalam Tempoh 24 Jam	<b>* -</b>
	ii) Tidak Kritikal ( Kos Tidak Melebihi RM20 Ribu )	14 Hari	<b>100%</b>
	iii) Tidak Kritikal ( Kos Melebihi RM20 Ribu )	60 Hari	<b>* -</b>
	(c) Mengambil Tindakan Bagi Kerosakan Lampu Isyarat:		
	i) Aduan Melalui Hotline	Dalam Tempoh 24 Jam	<b>100%</b>
	ii) Aduan Melalui SISPAА	Dalam Tempoh 48 Jam	<b>100%</b>
	(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	<b>79.31%</b>
	ii) Kawasan Tidak Kritikal (Kawasan Taman Dan Kawasan Yang Tidak Mengganggu Kepentingan Awam)	Dalam Tempoh 48 Jam	<b>100%</b>
<b>5.</b>	<b>PERMOHONAN LESEN</b>		
	(a) Kelulusan Lesen Penjaja Sementara	1 Jam	<b>100%</b>
	(b) Kelulusan Lesen Premis Perniagaan	14 Hari Bekerja	<b>100%</b>
	(c) Kelulusan Lesen Iklan Sementara	1 Jam	<b>100%</b>

**PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEEMPAT 2023**

<b>BIL.</b>	<b>PROGRAM/ AKTIVITI</b>	<b>KUALITI/ KUANTITI/ MASA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
	(d) Kelulusan Lesen Papan Tanda Perniagaan	14 Hari Bekerja	<b>100%</b>
	(e) Kelulusan Semua Jenis Pembaharuan Lesen:		
	i) Premis	1 hari bekerja	<b>100%</b>
	ii) Papan tanda	1 hari bekerja	<b>100%</b>
6.	<b>BAYARAN</b>		
	Memproses Bayaran Selepas Dokumen Yang Lengkap Diterima:		
	i) Bayaran Melalui Pesanan Perolehan, Inden Kerja dan lain-lain	Tidak Melebihi 14 Hari Bekerja	<b>100%</b>
	ii) Bayaran Melalui Kontrak	Mengikut Syarat Kontrak	<b>100%</b>

**DATA DIKEMASKINI SEHINGGA 8 JANUARI 2024**

**NOTA**

**\*TIADA PERMOHONAN**