

PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2022

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 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	14%
	(d) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan (Rumah Sesebuah)	30 Hari	N/A
	(e) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan Sementara	48 Hari	94%
	(f) Kelulusan Lanjutan KM	48 Hari	100%
	(g) Kelulusan Nama Penamaan Bangunan	48 Hari	100%
	(h) Perubahan Material	48 Hari	99%
	(i) Kelulusan Permit Sementara	30 Hari	99%
	(j) CCC (Untuk Rekod)	14 Hari	100%
	(k) Kelulusan Mendirikan Bangunan	37 Hari	83%
	(l) Kelulusan Pelan Pindaan	37 Hari	100%
(m) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil dan Ubahsuai	14 Hari	95%	

PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2022

BIL.	PROGRAM/ AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN (%)
	(n) Permit Kerja- Kerja Kecil	3 Hari	100%
	(o) Kelulusan Pelan Kerja Tanah Am dan Asas	30 Hari	67%
	(p) Kelulusan Kerja Jalan dan Perparitan	48 Hari	100%
	(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	N/A
	(t) Kelulusan Mendirikan Pagar	30 Hari	90%
4.	KERJA-KERJA PENYENGGARAAN		
	(a) Penyelenggaraan Jalan, Sistem Saliran, Jambatan, Lampu Jalan/Jalan Taman Dan Cerun Serta Lain-Lain Komponen Yang Berkaitan:		
	i) Kritikal Dan Perlu Dibaiki Segera	Dalam Tempoh 24 Jam	N/A
	ii) Tidak Kritikal	14 Hari	100%
	(b) Penyelenggaraan Bangunan Dan Komponen Yang Berkaitan:		
	i) Kritikal Dan Perlu Dibaiki Segera	Dalam Tempoh 24 Jam	N/A
	ii) Tidak Kritikal (Kos Tidak Melebihi RM20 Ribu)	14 Hari	100%
	iii) Tidak Kritikal (Kos Melebihi RM20 Ribu)	60 Hari	N/A
	(c) Mengambil Tindakan Bagi Kerosakan Lampu Isyarat:		
	i) Aduan Melalui Hotline	Dalam Tempoh 24 Jam	100%
	ii) Aduan Melalui SISPAА	Dalam Tempoh 48 Jam	100%
	(d) Mengambil Tindakan Bagi Kes Pokok Tumbang:		

PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2022

BIL.	PROGRAM/ AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN (%)
	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 Premis Perniagaan (Prosesan Ekspres)	1 Jam	100%
	(b) Kelulusan Lesen Premis Perniagaan (Prosesan Biasa)	14 Hari Bekerja	100%
	(c) Kelulusan Lesen Papan Tanda Perniagaan (Prosesan Ekspres)	1 Jam	100%
	(d) Kelulusan Lesen Papan Tanda Perniagaan (Prosesan Biasa)	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 Inden Kerja	Tidak Melebihi 14 Hari Bekerja	100%
	ii) Bayaran Melalui Kontrak	Mengikut Syarat Kontrak	100%