

**PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2022**

<b>BIL.</b>	<b>PROGRAM/ AKTIVITI</b>	<b>KUALITI/ KUANTITI/ MASA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
1.	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>		
	Menyelesaikan Aduan	15 Hari	<b>100%</b>
2.	<b>PERMOHONAN PENYEWAAN</b>		
	(a) Kelulusan Penyewaan Dewan Persidangan Dan Auditorium Di Kompleks Perbadanan Putrajaya:		
	i) Permohonan Di Kaunter	10 Minit	<b>100%</b>
	ii) Permohonan Melalui Surat	3 Hari	<b>100%</b>
	iii) Permohonan Dalaman	3 Hari	<b>100%</b>
	(b) Kelulusan Penyewaan Dewan Serbaguna Di Kompleks Kejiranan:		
	i) Permohonan Di Kaunter	10 Minit	<b>100%</b>
	ii) Permohonan Melalui Surat	3 Hari	<b>100%</b>
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	<b>100%</b>
	(b) Kelulusan Kebenaran Merancang Pelan Pra-Hitungan	48 Hari	<b>100%</b>
	(c) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan	48 Hari	<b>14%</b>
	(d) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan (Rumah Sesebuah)	30 Hari	<b>N/A</b>
	(e) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan Sementara	48 Hari	<b>94%</b>
	(f) Kelulusan Lanjutan KM	48 Hari	<b>100%</b>
	(g) Kelulusan Nama Penamaan Bangunan	48 Hari	<b>100%</b>
	(h) Perubahan Material	48 Hari	<b>99%</b>
	(i) Kelulusan Permit Sementara	30 Hari	<b>99%</b>
	(j) CCC (Untuk Rekod)	14 Hari	<b>100%</b>
	(k) Kelulusan Mendirikan Bangunan	37 Hari	<b>83%</b>
	(l) Kelulusan Pelan Pindaan	37 Hari	<b>100%</b>
(m) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil dan Ubahsuai	14 Hari	<b>95%</b>	

**PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2022**

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

**PIAGAM PELANGGAN SUKUAN KEDUA 2022**

<b>BIL.</b>	<b>PROGRAM/ AKTIVITI</b>	<b>KUALITI/ KUANTITI/ MASA</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
	i) Kawasan Kritikal (Kawasan Jalan, Kawasan Rumah, Kawasan Pejabat Dan Kawasan Yang Mengganggu Kepentingan Awam)	Dalam Tempoh 24 Jam	<b>100%</b>
	ii) Kawasan Tidak Kritikal (Kawasan Taman Dan Kawasan Yang Tidak Mengganggu Kepentingan Awam)	Dalam Tempoh 48 Jam	<b>100%</b>
5.	<b>PERMOHONAN LESEN</b>		
	(a) Kelulusan Lesen Premis Perniagaan (Prosesan Ekspres)	1 Jam	<b>100%</b>
	(b) Kelulusan Lesen Premis Perniagaan (Prosesan Biasa)	14 Hari Bekerja	<b>100%</b>
	(c) Kelulusan Lesen Papan Tanda Perniagaan (Prosesan Ekspres)	1 Jam	<b>100%</b>
	(d) Kelulusan Lesen Papan Tanda Perniagaan (Prosesan Biasa)	14 Hari Bekerja	<b>100%</b>
	(e) Kelulusan Semua Jenis Pembaharuan Lesen:		
	i) Premis	10 Minit	<b>100%</b>
	ii) Papan tanda perniagaan	10 Minit	<b>100%</b>
6.	<b>BAYARAN</b>		
	Memproses Bayaran Selepas Dokumen Yang Lengkap Diterima:		
	i) Bayaran Melalui Inden Kerja	Tidak Melebihi 14 Hari Bekerja	<b>100%</b>
	ii) Bayaran Melalui Kontrak	Mengikut Syarat Kontrak	<b>100%</b>