

DATA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

BIL.	PROGRAM/AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	% PENCAPAIAN Q1	% PENCAPAIAN Q2	% PENCAPAIAN Q3	% PENCAPAIAN Q4	
1.	PENGURUSAN ADUAN						
	Menyelesaikan Aduan	15 hari	100%	100%	100%	100%	
2.	PERMOHONAN PENYEWAAN						
	(a) Kelulusan penyewaan Dewan Persidangan dan Auditorium di Kompleks Perbadanan Putrajaya:						
	i) Permohonan di kaunter	10 minit	100%	100%	100%	100%	
	ii) Permohonan melalui surat	3 hari	100%	100%	100%	100%	
	iii) Permohonan dalaman	3 hari	100%	100%	100%	100%	
	(b) Kelulusan penyewaan Dewan Serbaguna di Kompleks Kejrangan:						
	i) Permohonan di kaunter	10 minit	100%	100%	100%	100%	
ii) Permohonan melalui surat	3 hari	100%	100%	100%	100%		
	(c) Kelulusan penyewaan Pangsapuri Perbadanan Putrajaya	Permohonan ditutup buat sementara	Permohonan ditutup buat sementara	Permohonan ditutup buat sementara	Permohonan ditutup buat sementara	Permohonan ditutup buat sementara	
3.	PERMOHONAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN						
	Menerima, memproses dan mengeluarkan surat kelulusan/premit/ 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%	100%	100%	100%
		(b) Kelulusan Kebenaran Merancang Pelan Pra-Hitungan	48 hari	N/A	N/A	100%	100%
		(c) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan	48 hari	100%	100%	100%	100%
		(d) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan (rumah sesebuah)	48 hari	N/A	N/A	N/A	N/A
		(e) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan Sementara	48 hari	100%	100%	100%	N/A
		(f) Kelulusan Lanjutan KM	48 hari	100%	100%	N/A	100%
		(g) Kelulusan Nama Penamaan Bangunan	48 hari	N/A	N/A	100%	100%
		(h) Perubahan Material	48 hari	100%	100%	60%	100%
		(i) Kelulusan Permit Sementara	30 hari	100%	100%	100%	100%
		(j) CCC (untuk rekod)	14 hari	100%	100%	100%	100%
		(k) Kelulusan Mendirikan Bangunan	37 hari	100%	100%	100%	100%
		(l) Kelulusan Pelan Pindaan	37 hari	100%	100%	100%	100%
		(m) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil Dan Ubah Suai	14 hari	100%	100%	100%	100%
		(n) Kelulusan Pelan Kerja Tanah Am dan Asas	30 hari	100%	100%	100%	100%
		(o) Kelulusan Kerja Jalan Dan Perparitan	48 hari	100%	100%	100%	100%
		(p) Kelulusan Pelan Kerja Jalan (Lampu Jalan dan Lampu Isyarat)	48 hari	100%	100%	100%	100%
		(q) Kelulusan Permit Kerja-Kerja :					
		i) Jalan	21hari	100%	100%	100%	100%
		ii) Tutup lorong	21hari	100%	100%	100%	N/A
		iii) Malam	21hari	100%	100%	100%	100%
		iv) Angkut Bahan	21hari	100%	100%	100%	100%
		v) Laluan Logistik	21hari	100%	100%	100%	100%
		(r) Kelulusan Pelan Landskap	48 hari	100%	100%	100%	100%
		(s) Kelulusan mendirikan pagar	30 hari	N/A	N/A	N/A	100%
	4.	KERJA-KERJA PENYENGGARAAN					
(a) Penyenggaraan 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	N/A	100%	N/A	
ii) Tidak Kritikal		14 hari	100%	100%	N/A	100%	
(b) Penyenggaraan Bangunan dan komponen yang berkaitan.							
i)Kritikal dan perlu dibaiki segera.		Dalam tempoh 24 jam	100%	100%	100%	100%	
ii) Tidak Kritikal (kos tidak melebihi RM20 ribu)		14 hari	100%	N/A	N/A	91%	
iii) Tidak Kritikal (kos melebihi RM20 ribu)	60 hari	100%	N/A	N/A	100%		
(c) Mengambil tindakan bagi kerosakan lampu isyarat							
i) Aduan melalui Hotline	Dalam tempoh 24 jam	100%	100%	100%	100%		
ii) Aduan melalui SISPAA	3 hari bekerja	100%	100%	100%	100%		

DATA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

	(d) Mengambil tindakan bagi kes pokok tumbang: i) Kawasan kritikal (kawasan jalan, kawasan rumah, kawasan pejabat dan kawasan yang mengganggu kepentingan awam)	Serta merta (Dalam tempoh 24 jam)	100%	100%	100%	100%
	ii) Kawasan tidak kritikal (kawasan taman dan kawasan yang tidak mengganggu kepentingan awam)	Dalam tempoh 2 hari (14 hari dalam tempoh estimated respond time)	N/A	N/A	N/A	N/A
PERMOHONAN LESEN						
5.	(a) Kelulusan lesen premis perniagaan (prosesan ekspres)	1 jam	100%	100%	100%	100%
	(b) Kelulusan lesen premis perniagaan (prosesan biasa)	18 hari bekerja	100%	100%	100%	100%
	(c) Kelulusan lesen papan tanda perniagaan (prosesan ekspres)	1 jam	100%	100%	100%	100%
	(d) Kelulusan lesen papan tanda perniagaan (prosesan biasa)	14 hari bekerja	N/A	N/A	N/A	N/A
	(e) Kelulusan semua jenis pembaharuan lesen i) Premis	10 minit	100%	100%	100%	100%
	ii) Papan tanda perniagaan	10 minit	100%	100%	100%	100%
PAYMENT						
6.	Memproses bayaran selepas dokumen yang lengkap diterima	14 hari atau mengikut syarat perjanjian/kontrak	100%	100%	100%	100%