

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL.	PROGRAM/AKTIVITI	KUALITI/KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN %	
PENGURUSAN ADUAN				
1.	Menyelesaikan Aduan	15 hari	100%	
PERMOHONAN PENYEWAAN				
2	(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%	
	(c) Kelulusan penyewaan Pangsapuri Perbadanan Putrajaya	14 hari	N/A	
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 :				
3.	(a) Kelulusan Kebenaran Merancang Pelan Susun Atur	48 hari	20%	
	(b) Kelulusan Kebenaran Merancang Pelan Pra-Hitungan	48 hari	100%	
	(c) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan	48 hari	N/A	
	(d) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan (rumah sesebuah)	30 hari	N/A	
	(e) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan Sementara	48 hari	N/A	
	(f) Kelulusan Lanjutan KM	48 hari	100%	
	(g) Kelulusan Nama Penamaan Bangunan	48 hari	100%	
	(h) Perubahan Material	48 hari	100%	
	(i) Kelulusan Permit Sementara	30 hari	43%	
	(j) CCC (untuk rekod)	14 hari	100%	
	(k) Kelulusan Mendirikan Bangunan	37 hari	33%	
	(l) Kelulusan Pelan Pindaan	37 hari	N/A	
	(m) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil dan Ubahsui	14 hari	66%	
	(n) Kelulusan Pelan Kerja Tanah Am dan Asas	30 hari	14%	
	(o) Kelulusan Kerja Jalan dan Perparitan	48 hari	100%	
	(p) Kelulusan Pelan Kerja Jalan (Lampu Jalan dan Lampu Isyarat)	48 hari	N/A	
	(q) Kelulusan Permit Kerja-Kerja :			
		i) Jalan	21hari	100%
		ii) Tutup lorong	21hari	100%
		iii) Malam	21hari	100%
		iv) Angkut Bahan	21hari	100%
	v) Laluan Logistik	21hari	100%	
(r) Kelulusan Pelan Landskap	48 hari	100%		
(s) Kelulusan mendirikan pagar	30 hari	N/A		
KERJA-KERJA PENYENGARAAN				
4.	(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	
	ii) Tidak Kritikal	14 hari	100%	
	(b) Penyenggaraan 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 SISPA	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)	Serta merta (Dalam tempoh 24 jam)	100%		
ii) Kawasan tidak kritikal (kawasan taman dan kawasan yang tidak mengganggu kepentingan awam)	Dalam tempoh 2 hari (14 hari dalam tempoh masa yang ditetapkan)	100%		
PERMOHONAN LESEN				
5.	(a) Kelulusan lesen premis perniagaan (prosesan ekspres)	1 jam	100%	
	(b) Kelulusan lesen premis perniagaan (prosesan biasa)	18 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%	
BAYARAN				
6.	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	98%	