

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

BIL.	PROGRAM/AKTIVITI	KUALITI/KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN %
1.	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>		
	Menyelesaikan Aduan	15 hari	100%
2.	<b>PERMOHONAN PENYEWAAAN</b>		
	(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 Kejrangan:		
	i) Permohonan di kaunter	10 minit	100%
ii) Permohonan melalui surat	3 hari	100%	
	(c) Kelulusan penyewaan Pangsapuri Perbadanan Putrajaya	14 hari	N/A
3.	<b>PERMOHONAN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN</b>		
	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%
	(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 (rumah sesebuah)	30 hari	N/A
	(e) Kelulusan Kebenaran Merancang Pendirian Bangunan Sementara	48 hari	100%
	(f) Kelulusan Lanjutan KM	48 hari	100%
	(g) Kelulusan Nama Penamaan Bangunan	48 hari	N/A
	(h) Perubahan Material	48 hari	N/A
	(i) Kelulusan Permit Sementara	30 hari	100%
	(j) CCC (untuk rekod)	14 hari	100%
	(k) Kelulusan Mendirikan Bangunan	37 hari	100%
	(l) Kelulusan Pelan Pindaan	37 hari	100%
	(m) Kelulusan Pelan Kerja-Kerja Kecil Dan Ubahsuai	14 hari	100%
	(n) Kelulusan Pelan Kerja Tanah Am dan Asas	30 hari	100%
	(o) Kelulusan Kerja Jalan Dan Perparitan	48 hari	100%
	(p) Kelulusan Pelan Kerja Jalan (Lampu Jalan dan Lampu Isyarat)	48 hari	100%
	(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	N/A
	(s) Kelulusan mendirikan pagar	30 hari	N/A
	4.	<b>KERJA-KERJA PENYENGARAAN</b>	
(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	
ii) Tidak Kritikal		14 hari	100%
(b) Penyenggaraan Bangunan dan komponen yang berkaitan.			
i)Kritikal dan perlu dibaiki segera.		Dalam tempoh 24 jam	100%
ii) Tidak Kritikal ( kos tidak melebihi RM20 ribu )		14 hari	100%
iii) Tidak Kritikal ( kos melebihi RM20 ribu )		60 hari	100%
(c) Mengambil tindakan bagi kerosakan lampu isyarat			
i) Aduan melalui Hotline		Dalam tempoh 24 jam	100%
ii) Aduan melalui SISPAA		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 estimated respond time)	100%	
5.	<b>PERMOHONAN LESEN</b>		
	(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.	<b>BAYARAN</b>		
	Memproses bayaran selepas dokumen yang lengkap diterima	14 hari atau mengikut syarat perjanjian/kontrak	100%