

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

BIL.	PROGRAM/AKTIVITI	KUALITI/KUANTITI/ MASA	PENCAPAIAN %
<b>PENGURUSAN ADUAN</b>			
1.	Menyelesaikan Aduan	15 hari	100%
<b>PERMOHONAN PENYEWAAAN</b>			
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 Kejriran:		
	i) Permohonan di kaunter	10 minit	100%
	ii) Permohonan melalui surat	3 hari	100%
	(c) Kelulusan penyewaan Pangsapuri Perbadanan Putrajaya	14 hari	N/A
<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 :			
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 Ubahsuai	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	
<b>KERJA-KERJA PENYENGGARAAN</b>			
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 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 masa yang ditetapkan)	100%	
<b>PERMOHONAN LESEN</b>			
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%	
<b>BAYARAN</b>			
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%