

## LAPORAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI 2024

| JABATAN       | PERKHIDMATAN   | TEPOH<br>HARI /<br>JAM | BIL<br>PERMOHONAN | IKUT<br>PIAGAM | DALAM<br>PROSES | TIDAK<br>MENGIKUT<br>PIAGAM | % MENGIKUT<br>PIAGAM | CATATAN   |
|---------------|--|------------------------|-------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|----------------------|---|
| JKKM          | 1.Mengesahkan Penerimaan Aduan Awam Daripada Pengadu                                       | 1 hari                 | 34                | 34             | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 2.Mengedarkan Aduan Awam Kepada Jabatan Berkaitan Untuk Tindakan Selanjutnya               | 1 hari                 | 34                | 34             | 0               | 0                           | 100                  |   |
| JPPH          | 3.Memproses Permohonan Pindah Milik Harta  | 1 hari                 | 129               | 129            | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 4.Memproses Permohonan Sewaan Premis   | 21 hari                | 2                 | 2              | 0               | 0                           | 100                  |   |
| JKP           | 5.Memproses Permohonan Lesen Premis Perniagaan Berisiko                                    | 14 hari                | 77                | 59             | 16              | 9                           | 96.72                | permohonan telah melebihi tempoh 14 hari siasatan spt yg ditetapkan dalam |
|               | 6.Memproses Permohonan Lesen Perniagaan Sementara  | 3 jam                  | 96                | 96             | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 7.Memproses Permohonan Lesen Iklan Sementara / Kain Rentang                                | 3 jam                  | 29                | 29             | 0               | 0                           | 100                  |   |
| JKJ           | 8.Memberi Ulasan Permohonan Pelan Kerja Tanah  | 14 hari                | 3                 | 3              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 9.Memberi Ulasan Permohonan Pelan Jalan dan Parit  | 14 hari                | 3                 | 3              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 10.Memproses Keputusan Permohonan Pelan Lampu Jalan  | 7 hari                 | 1                 | 1              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 11.Memberi Ulasan Permohonan Pelan Lampu Awam  | 7 hari                 | 0                 | 0              | 0               | 0                           | 0                    |   |
| JLPB          | 12.Memberi Ulasan Permohonan Pelan Landskap  | 3 hari                 | 1                 | 1              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 13.Memproses Permohonan Sewaan Dewan dan Peralatan   | 3 hari                 | 50                | 50             | 0               | 0                           | 100                  |   |
| JPBD          | 14.Memberi Ulasan Teknikal Permohonan Kebenaran Merancang                                  | 14 hari                | 2                 | 1              | 1               | 0                           | 100                  |   |
|               | 15.Memberi Ulasan Teknikal Permohonan Tanah Kerajaan,Pengambilan Tanah                     | 14 hari                | 21                | 10             | 0               | 11                          | 52.39                | justifikasi akan diterangkan semasa mesyuarat                             |
|               | 16.Permohonan Dan Kelulusan Pelan Nama Taman Dan Jalan                                     | 45 hari                | 4                 | 4              | 4               | 0                           | 100                  |   |
|               | 17. Mengeluarkan Perakuan Pelan Kebenaran Merancang  | 5 hari                 | 8                 | 8              | 0               | 0                           | 100                  |   |
| JKB           | 18. Memproses Keputusan Permohonan Pelan Bangunan Sesebuah                                 | 9 hari                 | 3                 | 3              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 19. Memproses Keputusan Permohonan Permit Bangunan Sementara                               | 14 hari                | 10                | 10             | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 20. Memproses Keputusan Permohonan Pelan Tambahan Rumah Teres / Ubahsuai Bangunan Sesebuah | 5 hari                 |                   |                |                 |                             |                      |   |
|               | 21. Memberi Ulasan Permohonan Pelan Projek Perumahan / Komersial / Kilang / Bengkel        | 14 hari                | 12                | 12             | 0               | 0                           | 100                  |   |
| OSC           | 22.Memproses Kelulusan Permohonan Kebenaran Merancang                                      | 99 hari                | 5                 | 5              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 23.Memproses Kelulusan Permohonan Pelan Kerja Tanah  | 92 hari                | 1                 | 1              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 24.Memproses Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan   | 92 hari                | 2                 | 2              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 25. Memproses Kelulusan Permohonan Pelan Jalan Dan Perparitan                              | 92 hari                | 1                 | 1              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 26.Memproses Kelulusan Permohonan Serentak   | 99/92 hari             | 2                 | 2              | 0               | 0                           | 100                  |   |
|               | 27.Memproses Kelulusan Permohonan Pelan Landskap   | 86 hari                | 2                 | 2              | 0               | 0                           | 100                  |   |
| JKEW          | 28. Memproses Pembayaran Bil Tuntutan  | 7 hari                 | 114               | 114            | 0               | 0                           | 100                  |   |
| <b>PURATA</b> |  |                        |                   |                |                 |                             | <b>98.12</b>         |   |