

# LAPORAN PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI MS ISO 9001:2015

## PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bahagian/Unit	Pencapaian
1	Maklumbalas kepada aduan awam kepada pelanggan tidak melebihi 3 hari	Perhubungan Awam dan Korporat	100%
2	Tindakan penyelesaian aduan awam kepada pelanggan (bagi kategori mudah) tidak melebihi 7 hari bekerja		91%
3	Pembayaran kepada pembekal/kontraktor dengan dokumen yang lengkap tidak melebihi 14 hari bekerja	Kewangan	100%
4	Transaksi di kaunter bayaran tidak melebihi 10 minit		100%
5	Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit tidak berisiko tinggi tidak melebihi 1 hari bekerja	Pelesenan	100%
6	Memproses permohonan lesen premis perniagaan/komposit berisiko tinggi tidak melebihi 30 hari bekerja		100%
7	Kelulusan lesen iklan premis tidak melebihi 15 hari bekerja		Tiada permohonan
8	Kelulusan lesen penjaja pasar malam/sehari tidak melebihi 40 hari bekerja		100%

# LAPORAN PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI MS ISO 9001:2015

## PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bahagian/Unit	Pencapaian
9	Kelulusan permit kain rentang/banting tidak melebihi 30 minit	Pelesenan	100%
10	Kelulusan permit hiburan/karnival jualan tidak melebihi 40 hari bekerja	Pelesenan	100%
11	Memproses permohonan pelan bangunan rumah kediaman sesebuah dalam tempoh 50 hari	Kawalan Bangunan	100%
12	Memproses permohonan pelan bangunan 5 unit dan ke atas (kediaman, perniagaan dan bangunan awam) dalam tempoh 50 hari	Kawalan Bangunan	100%
13	Proses pindahmilik pegangan diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja	Penilaian	100%
14	Proses permohonan sewa premis secara tawaran terus diselesaikan dalam tempoh 22 hari bekerja	Pengurusan Harta	100%
15	Penyelesaian bayaran kompaun berniaga tanpa lesen tidak melebihi 20 minit	Pengurusan Harta	100%
16	Penebusan sitaan tidak melebihi 30 minit	Pengurusan Harta	100%

Pencapaian Piagam Pelanggan = **99.4%**



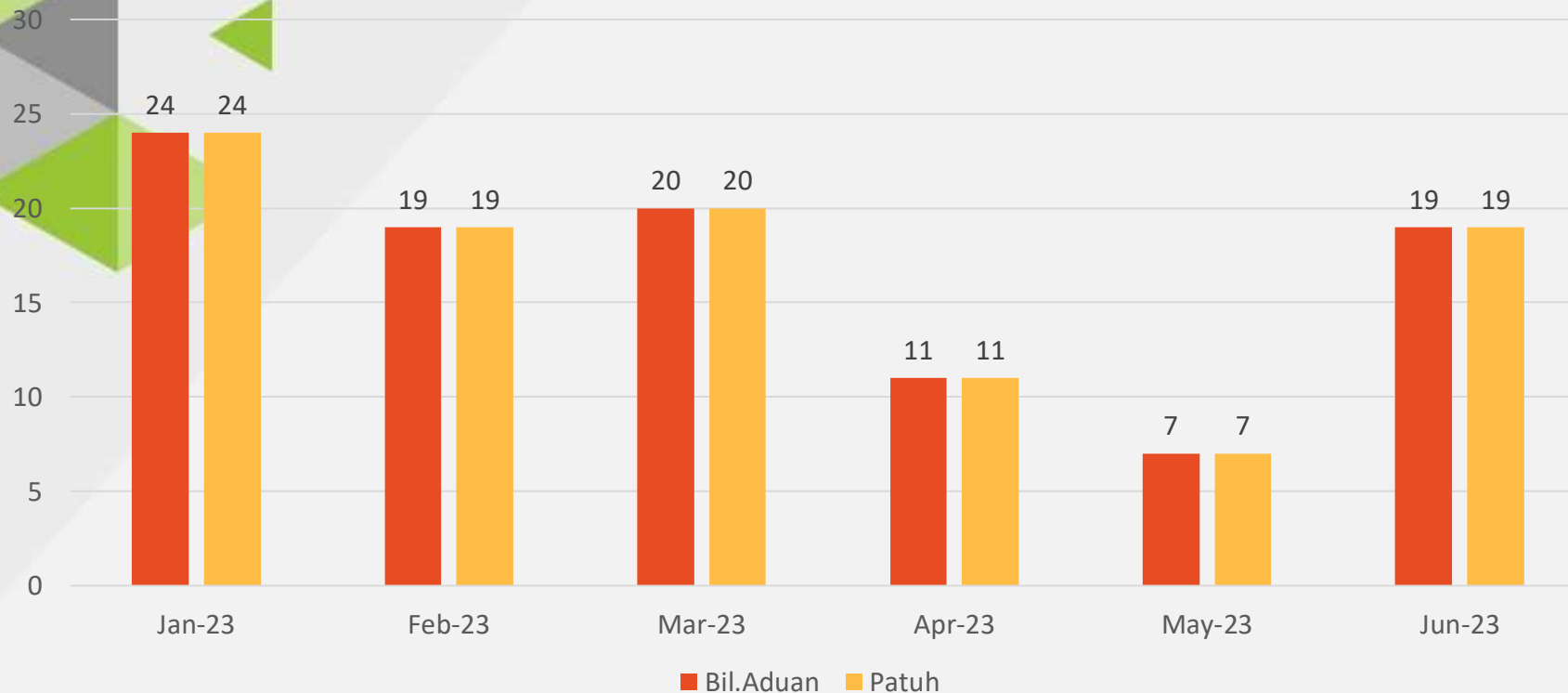
# UNIT PERHUBUNGAN AWAM & KORPORAT

## PIAGAM PELANGGAN

1

MAKLUMBALAS KEPADA ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 3 HARI

MAKLUMBALAS KEPADA ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 3 HARI  
JANUARI HINGGA JUN 2023



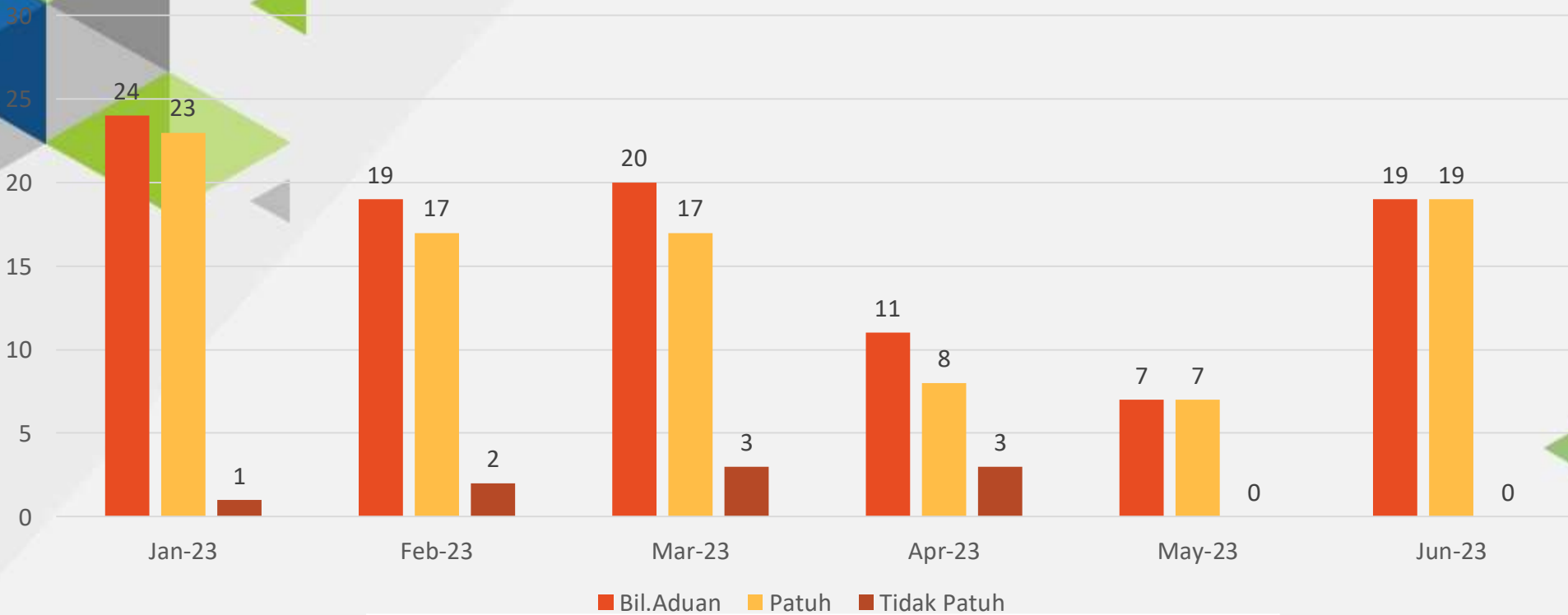
JUMLAH ADUAN	PATUH	TIDAK PATUH
100	100	0

## PIAGAM PELANGGAN

2

TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 7 HARI BEKERJA (BAGI ADUAN KATEGORI MUDAH)

TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 7 HARI BEKERJA (BAGI ADUAN KATEGORI MUDAH)  
JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH ADUAN	PATUH	TIDAK PATUH
100	91	9



MAJLIS DAERAH MARANG

MAJLIS DAERAH MARANG

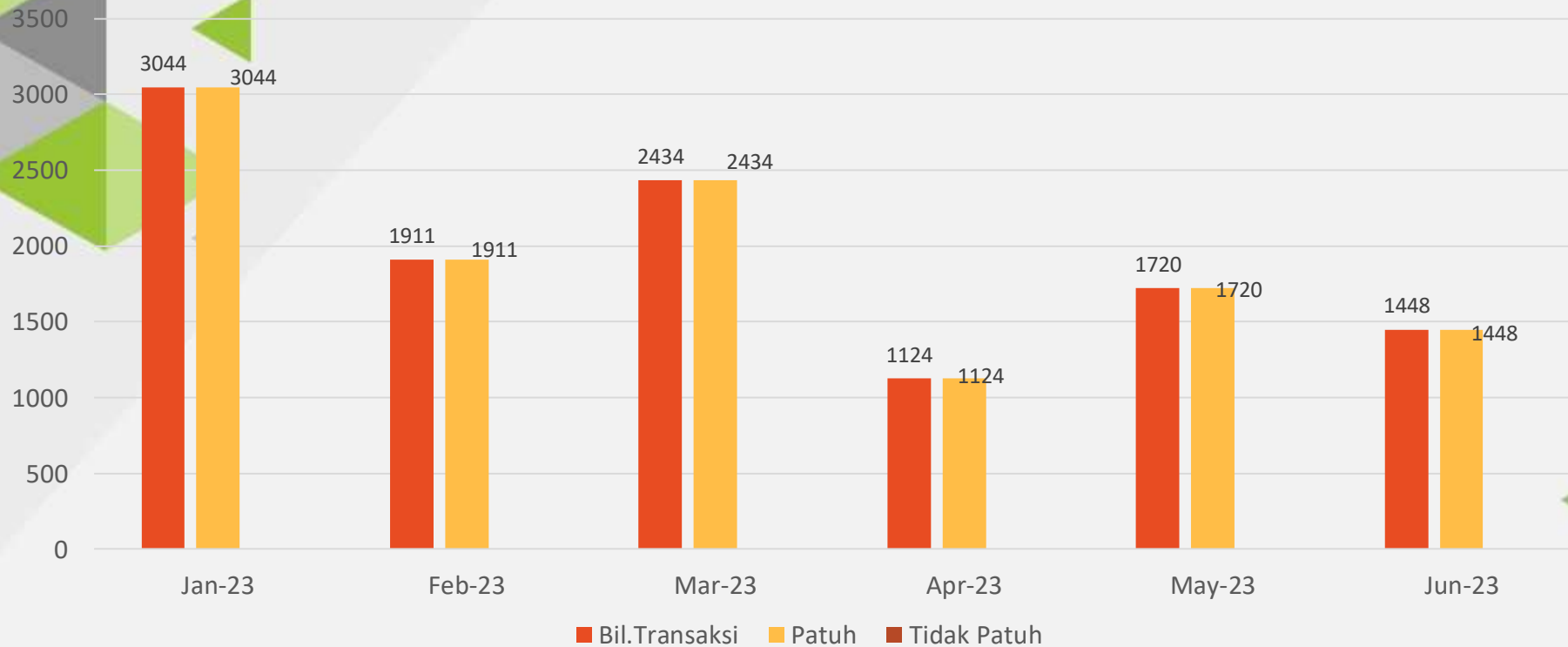
# BAHAGIAN KEWANGAN

## PIAGAM PELANGGAN

1

TRANSAKSI DI KAUNTER BAYARAN TIDAK MELEBIHI 10 MINIT

TRANSAKSI DI KAUNTER BAYARAN TIDAK MELEBIHI 10 MINIT  
JANUARI HINGGA JUN 2023



BIL. TRANSAKSI	PATUH	TIDAK PATUH
<b>11,681</b>	<b>11,681</b>	<b>0</b>

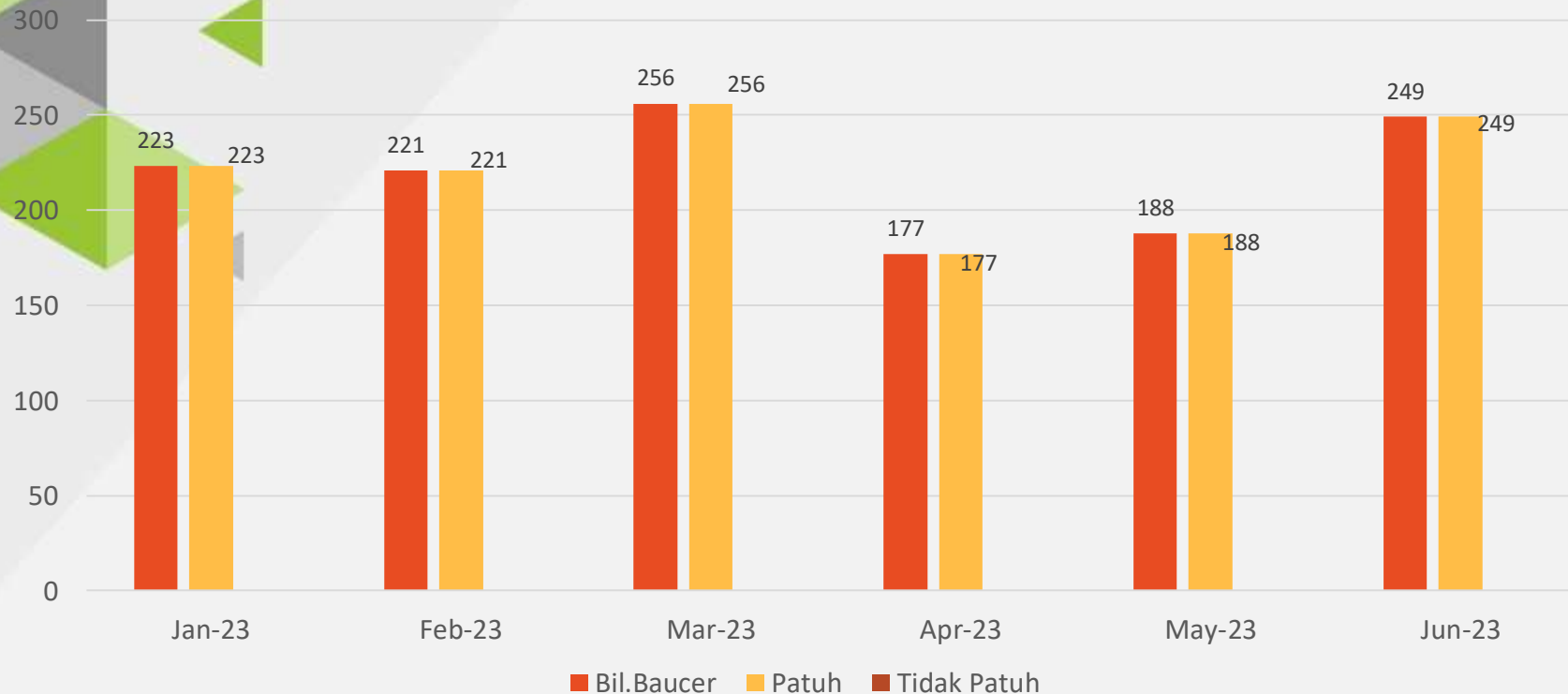


## PIAGAM PELANGGAN

2

PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL/KONTRAKTOR DALAM TEMPOH 14 HARI DENGAN DOKUMEN YANG LENGKAP

PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL/KONTRAKTOR DALAM TEMPOH 14 HARI DENGAN DOKUMEN YANG LENGKAP  
JANUARI HINGGA JUN 2023



BIL.BAUCER BAYARAN	PATUH	TIDAK PATUH
1314	1314	0





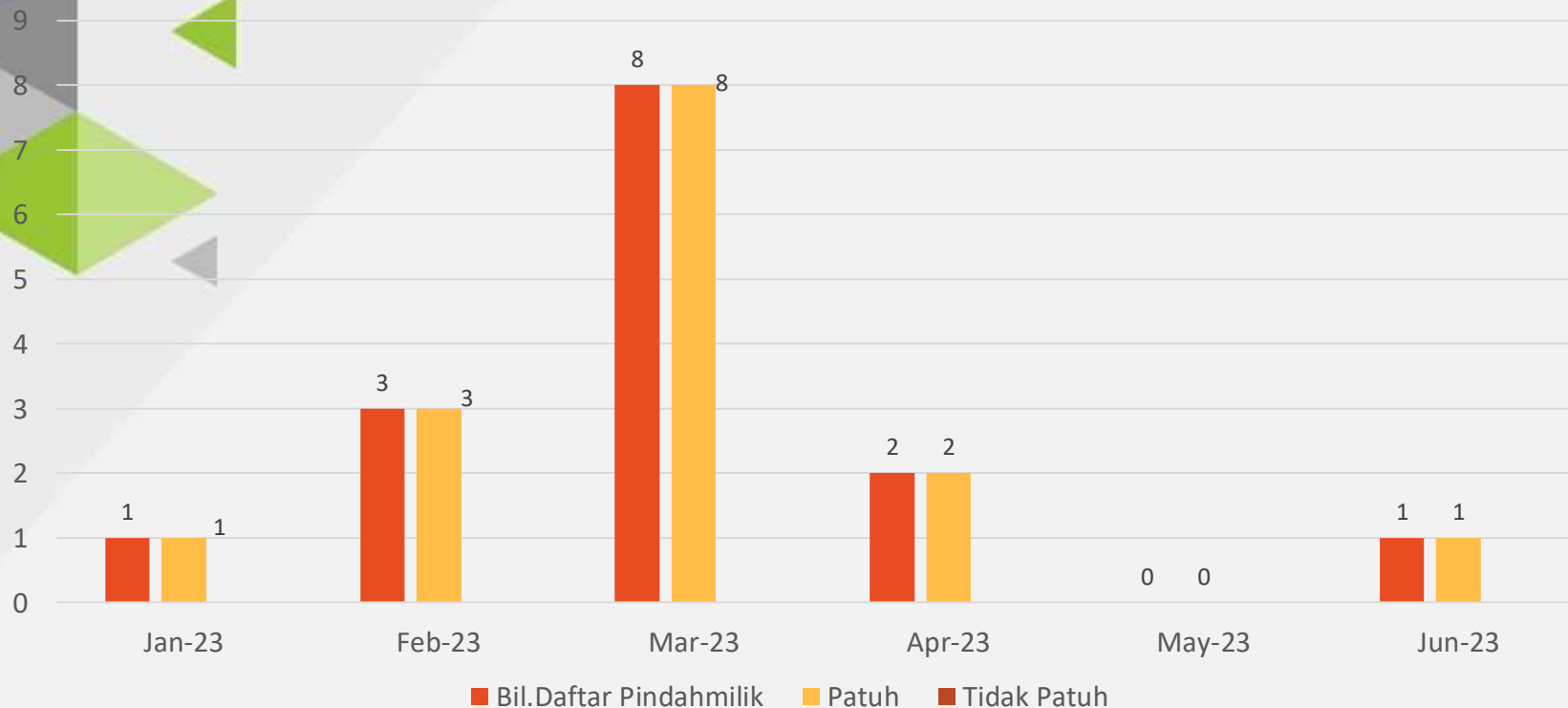
# BAHAGIAN PENILAIAN

## PIAGAM PELANGGAN

1

PROSES PINDAHMILIK PEGANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA

PROSES PINDAHMILIK PEGANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA  
JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>



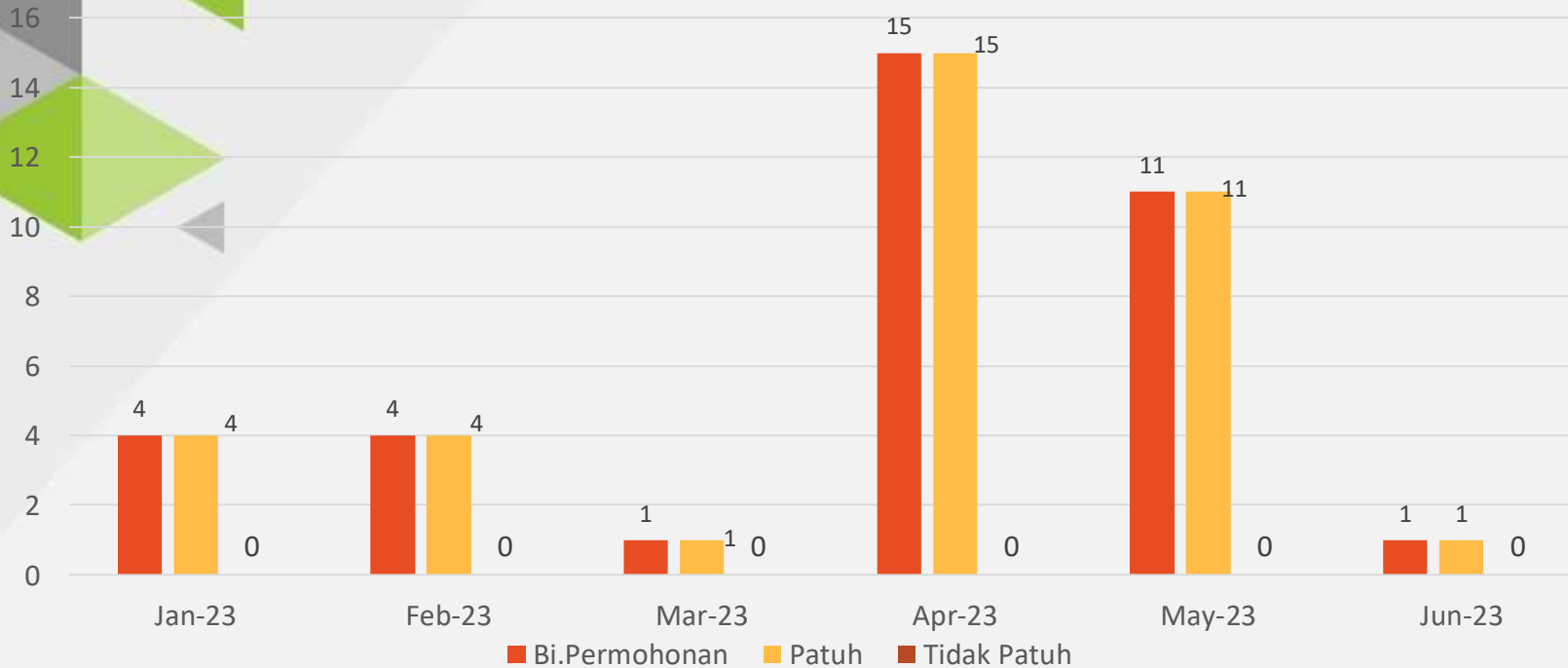
# BAHAGIAN PENGURUSAN HARTA

## PIAGAM PELANGGAN

1

PROSES PERMOHONAN SEWA PREMIS SECARA TAWARAN TERUS DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 22 HARI BEKERJA

PROSES PERMOHONAN SEWA PREMIS SECARA TAWARAN TERUS DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 22 HARI BEKERJA  
JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>





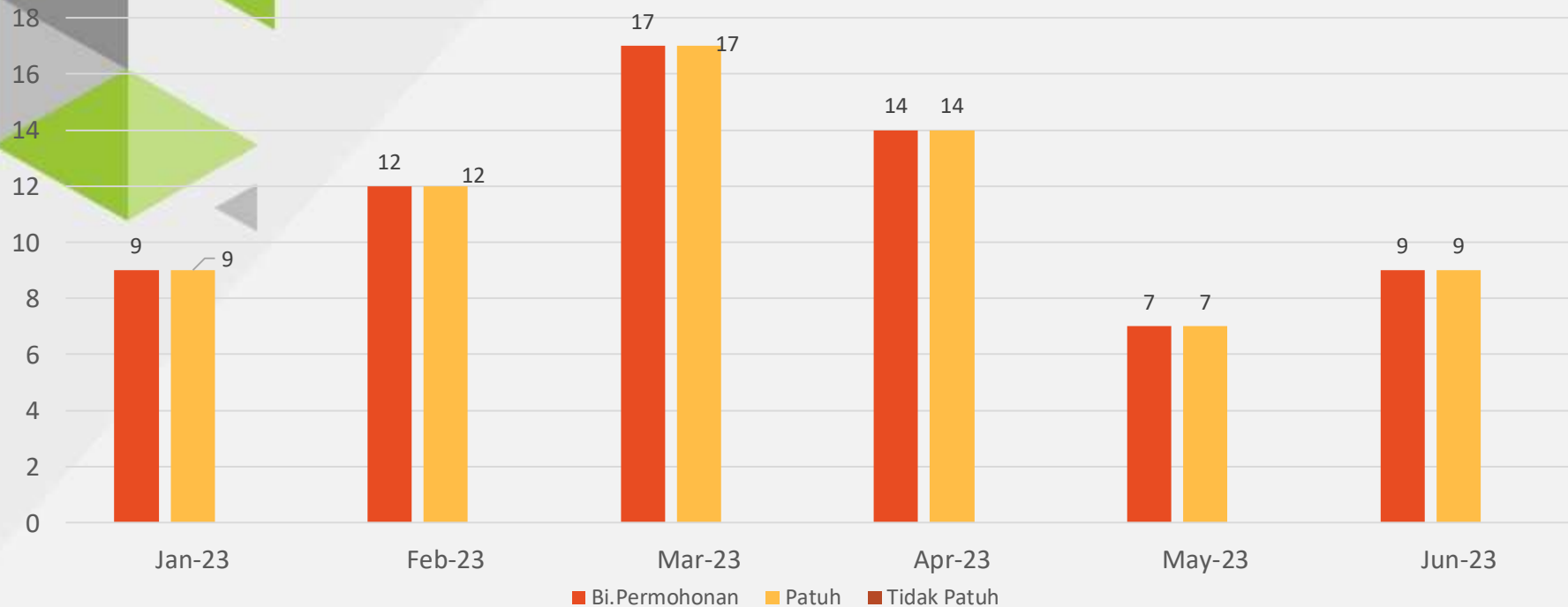
# BAHAGIAN PELESENAN

## PIAGAM PELANGGAN

1

**KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 1 HARI BEKERJA**

**KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT TIDAK BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 1 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023**



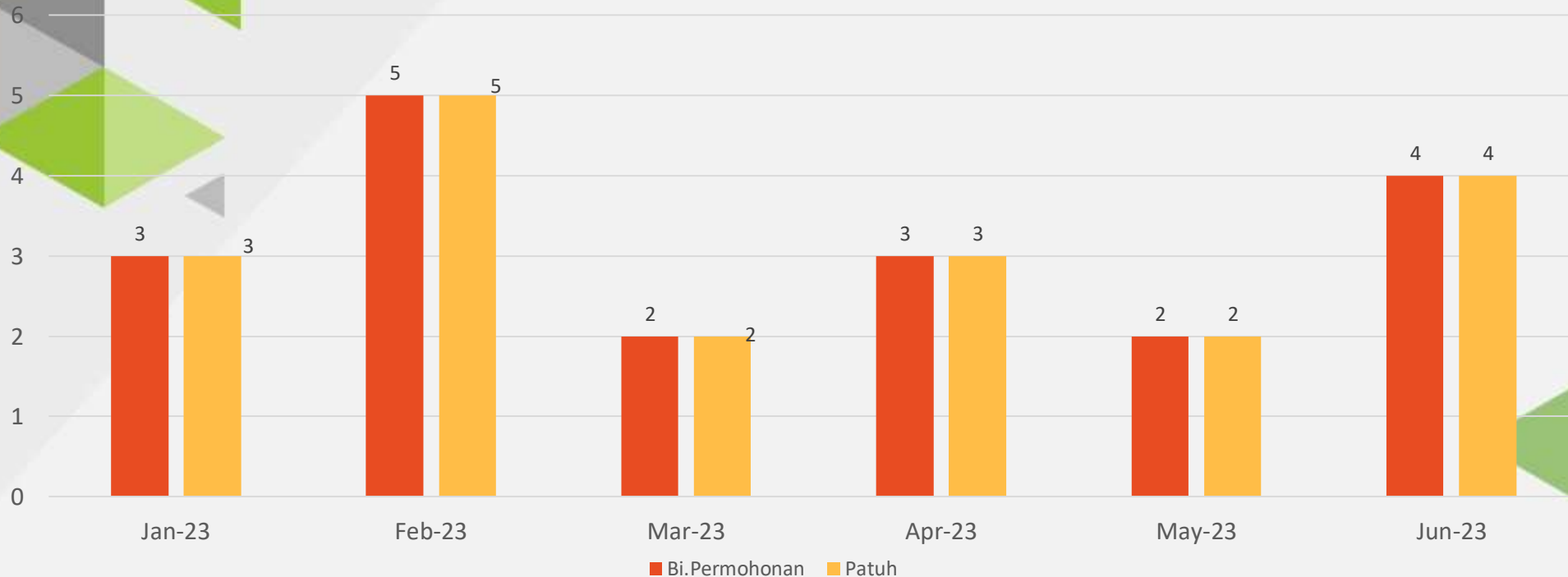
JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
68	68	0

## PIAGAM PELANGGAN

2

**KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 30 HARI BEKERJA**

**KELULUSAN LESEN PREMIS PERNIAGAAN/KOMPOSIT BERISIKO TINGGI TIDAK MELEBIHI 30 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023**



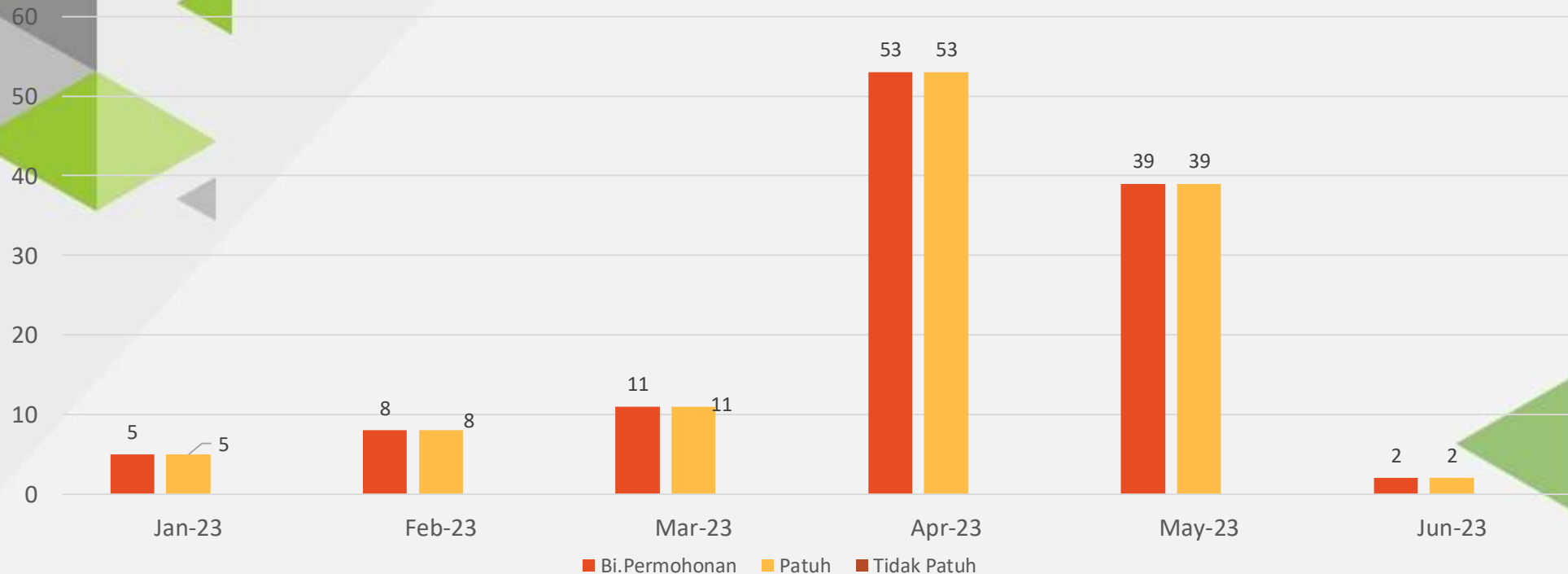
JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

## PIAGAM PELANGGAN

3

KELULUSAN LESEN PASAR MALAM/SEHARI TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN PASAR MALAM/SEHARI TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
<b>118</b>	<b>118</b>	<b>0</b>

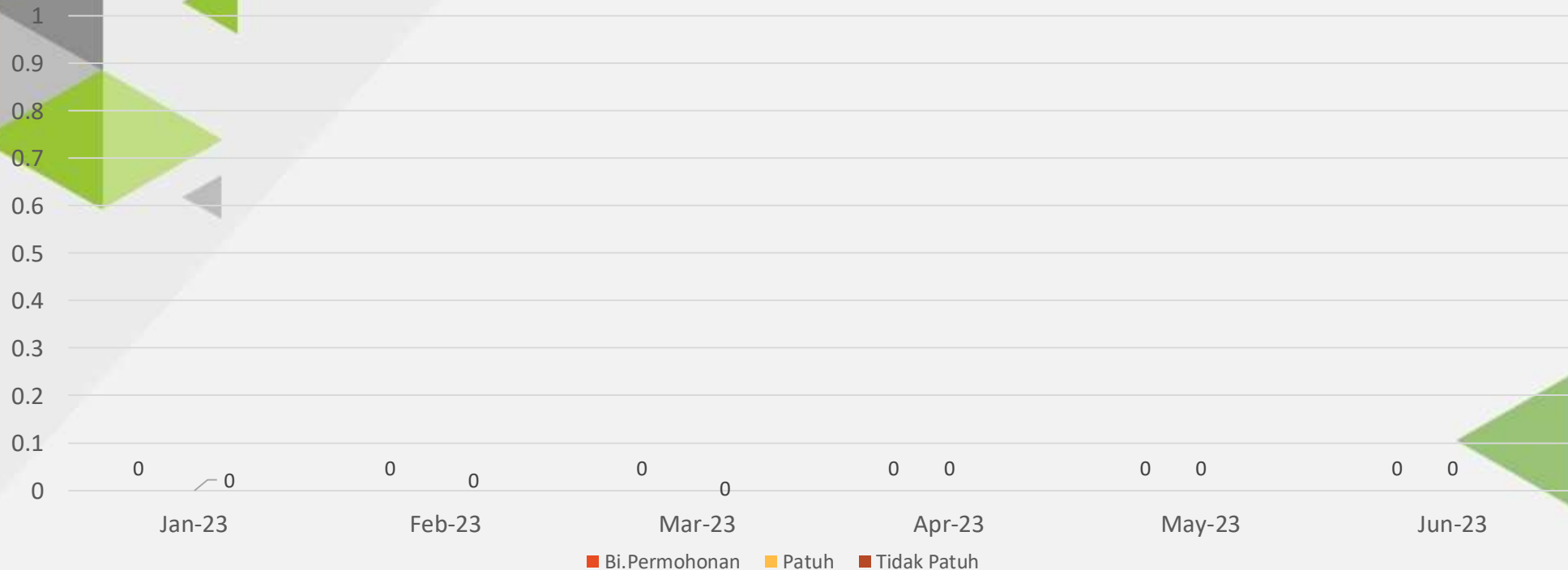


## PIAGAM PELANGGAN

4

KELULUSAN LESEN IKLAN PREMIS TIDAK MELEBIHI 15 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN IKLAN PREMIS TIDAK MELEBIHI 15 HARI BEKERJA  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
Tiada Permohonan	0	0

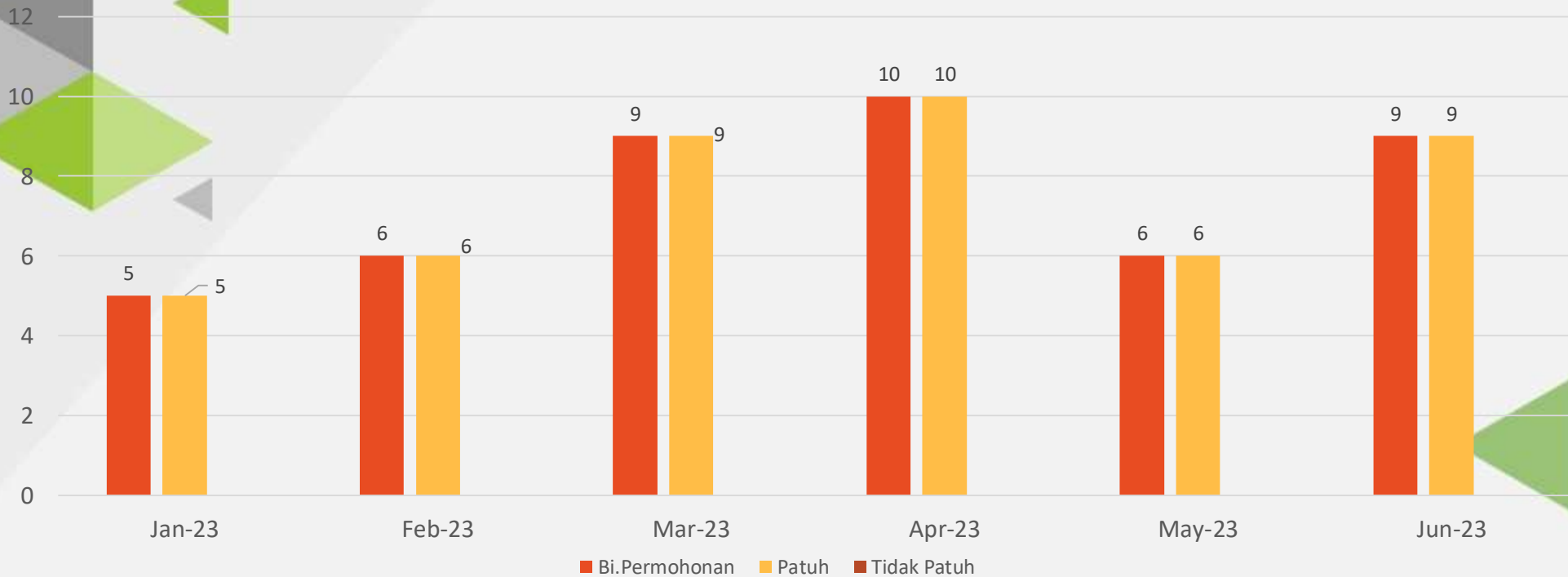


## PIAGAM PELANGGAN

5

KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BANTING DALAM MASA 30 MINIT

KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BANTING DALAM MASA 30 MINIT  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
45	45	0



## PIAGAM PELANGGAN

6

KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
3	3	0





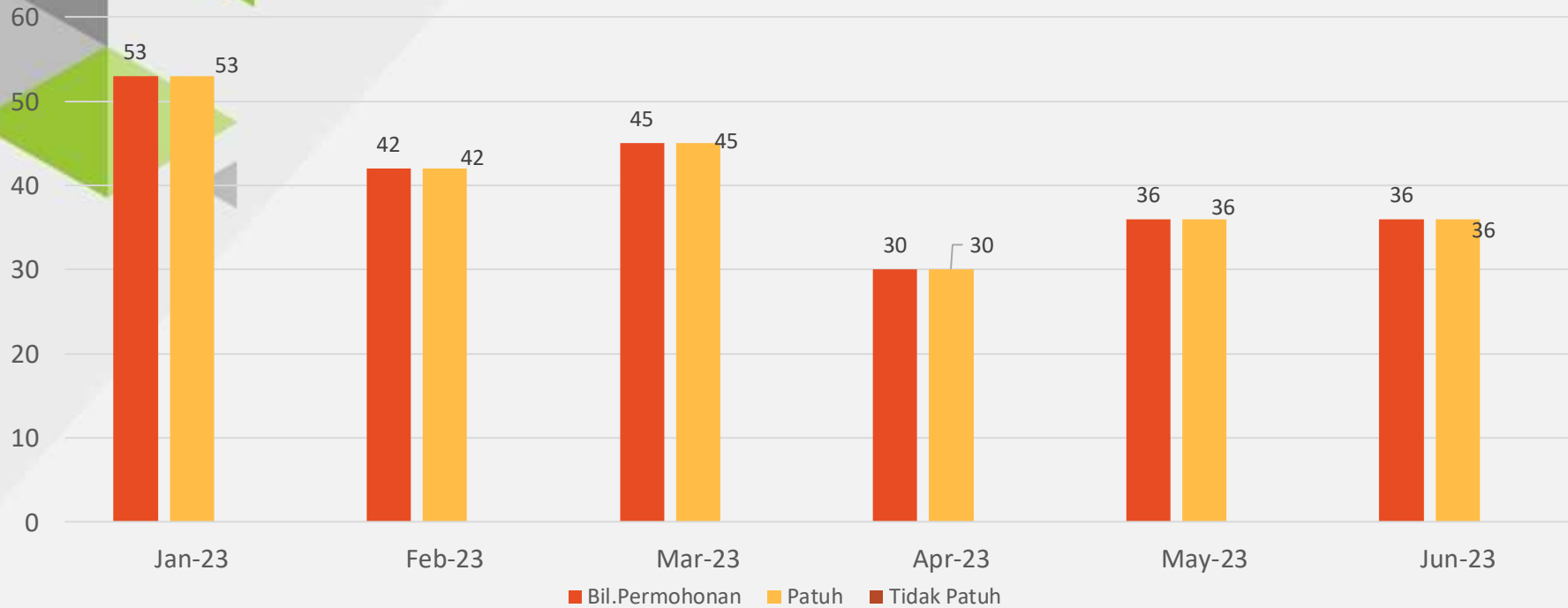
# BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN

## PIAGAM PELANGGAN

1

MEMPROSES PERMOHONAN PELAN BANGUNAN RUMAH KEDIAMAN SESEBUAH TIDAK MELEBIHI 50 HARI

MEMPROSES PERMOHONAN PELAN BANGUNAN RUMAH KEDIAMAN SESEBUAH TIDAK MELEBIHI 50 HARI BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



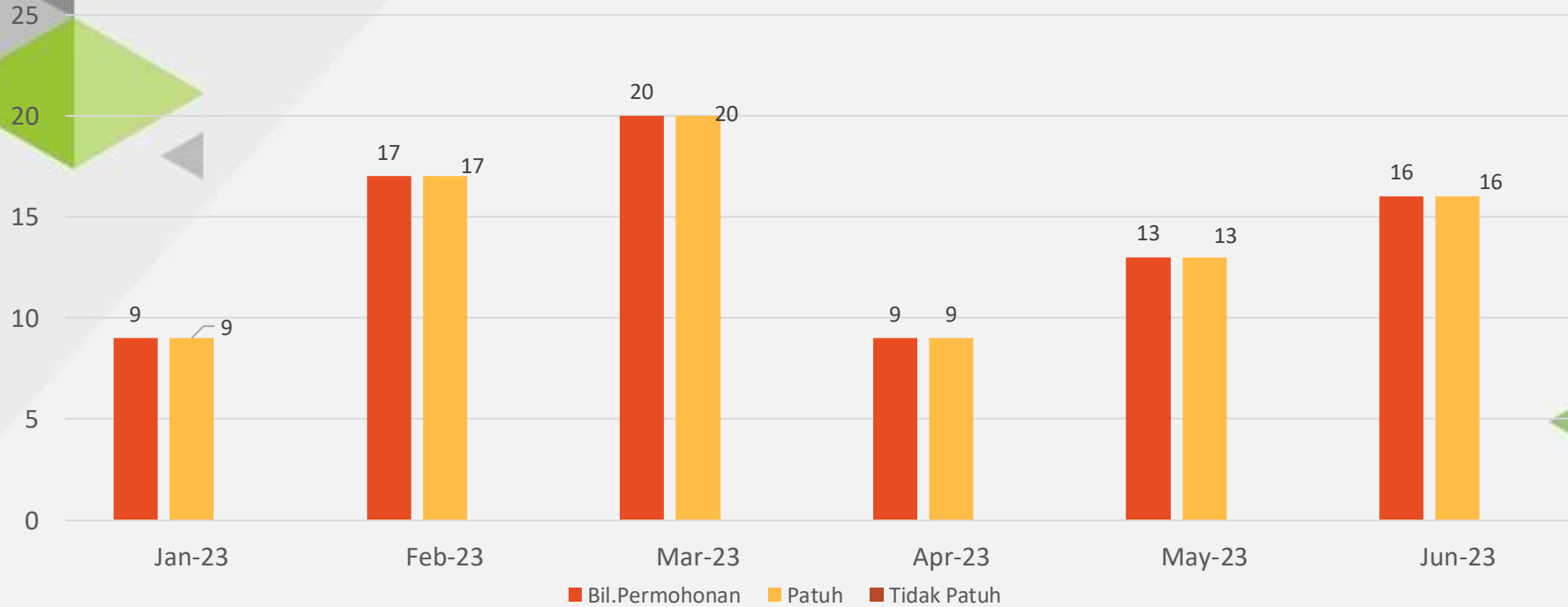
JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
242	242	0

## PIAGAM PELANGGAN

2

MEMPROSES PERMOHONAN PELAN BANGUNAN LIMA (5) UNIT DAN KE ATAS (KEDIAMAN, PERNIAGAAN DAN BANGUNAN AWAM) DALAM TEMPOH 50 HARI

MEMPROSES PERMOHONAN PELAN BANGUNAN LIMA (5) UNIT DAN KE ATAS (KEDIAMAN, PERNIAGAAN DAN BANGUNAN AWAM) DALAM TEMPOH 50 HARI BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
84	84	0



# BAHAGIAN PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN

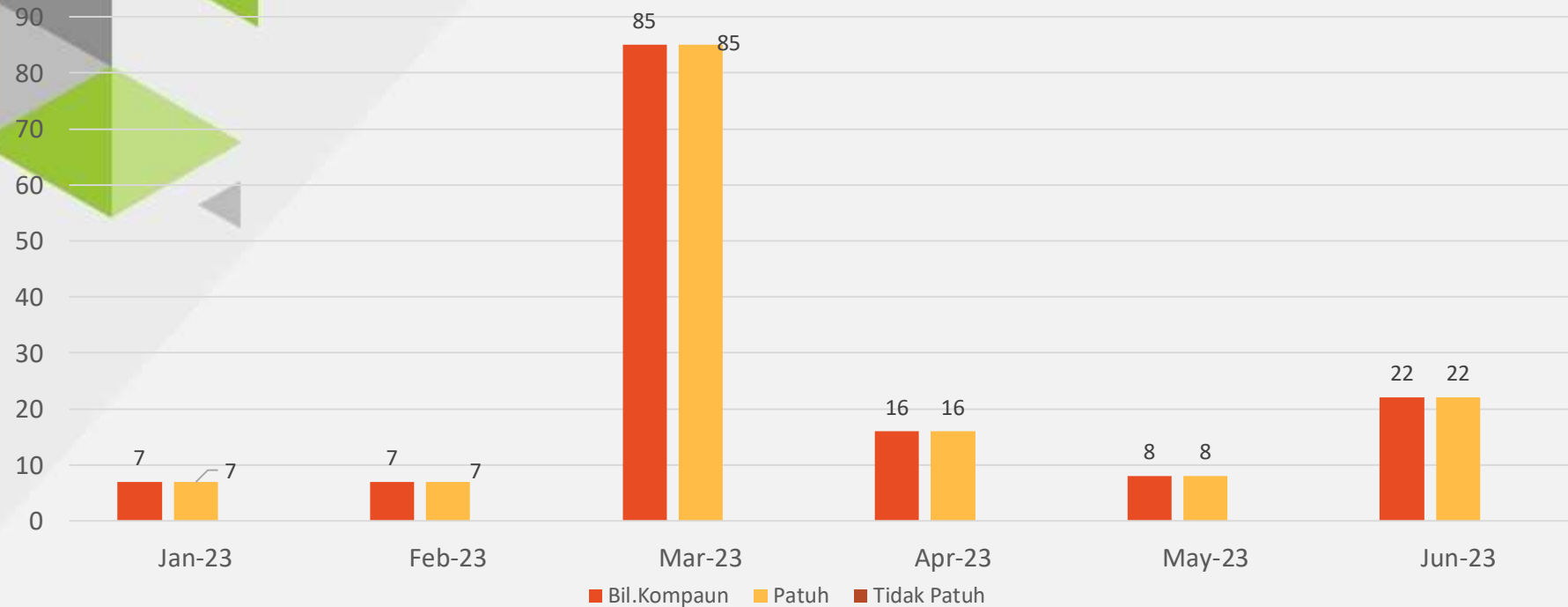


## PIAGAM PELANGGAN

1

PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT

PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



BILANGAN KOMPAUN	PATUH	TIDAK PATUH
<b>145</b>	<b>145</b>	<b>0</b>



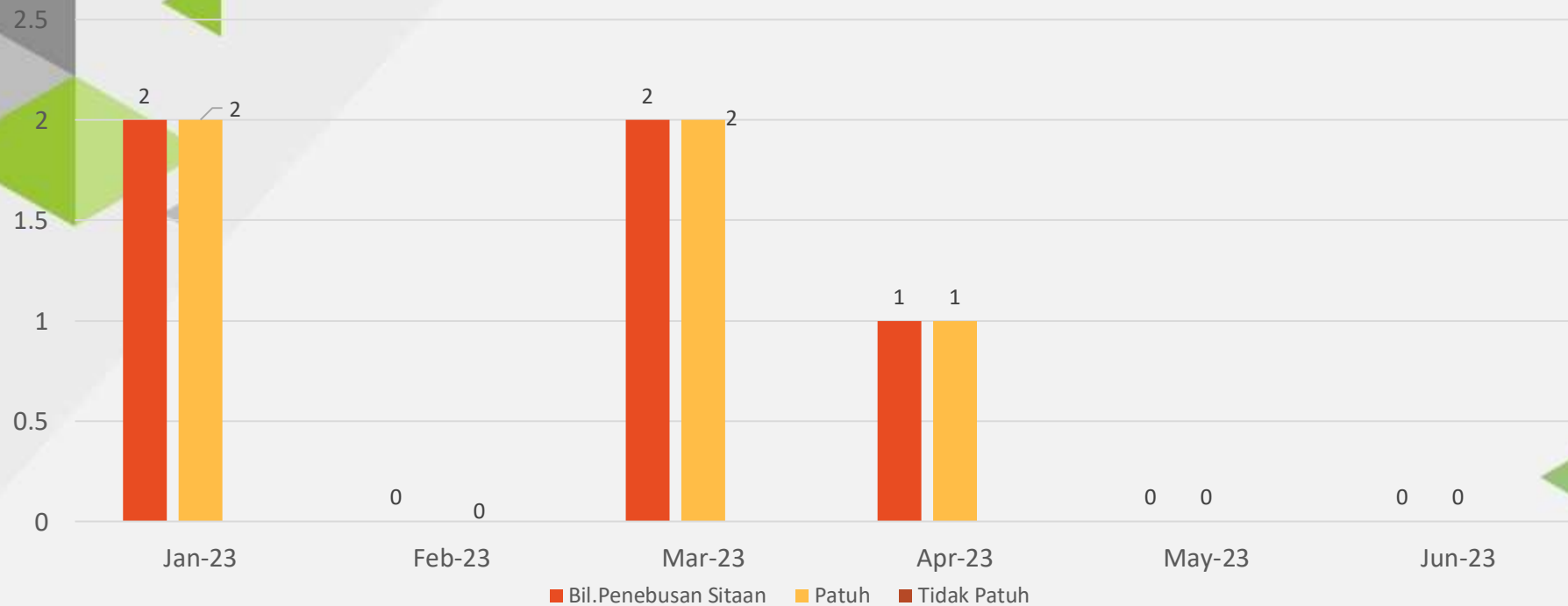


## PIAGAM PELANGGAN

2

PNEBUSAN SITAAN TIDAK MELEBIHI 30 MINIT

PNEBUSAN SITAAN TIDAK MELEBIHI 30 MINIT  
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



BILANGAN PENBUSAN SITAAN	PATUH	TIDAK PATUH
5	5	0



# BAHAGIAN PERANCANGAN

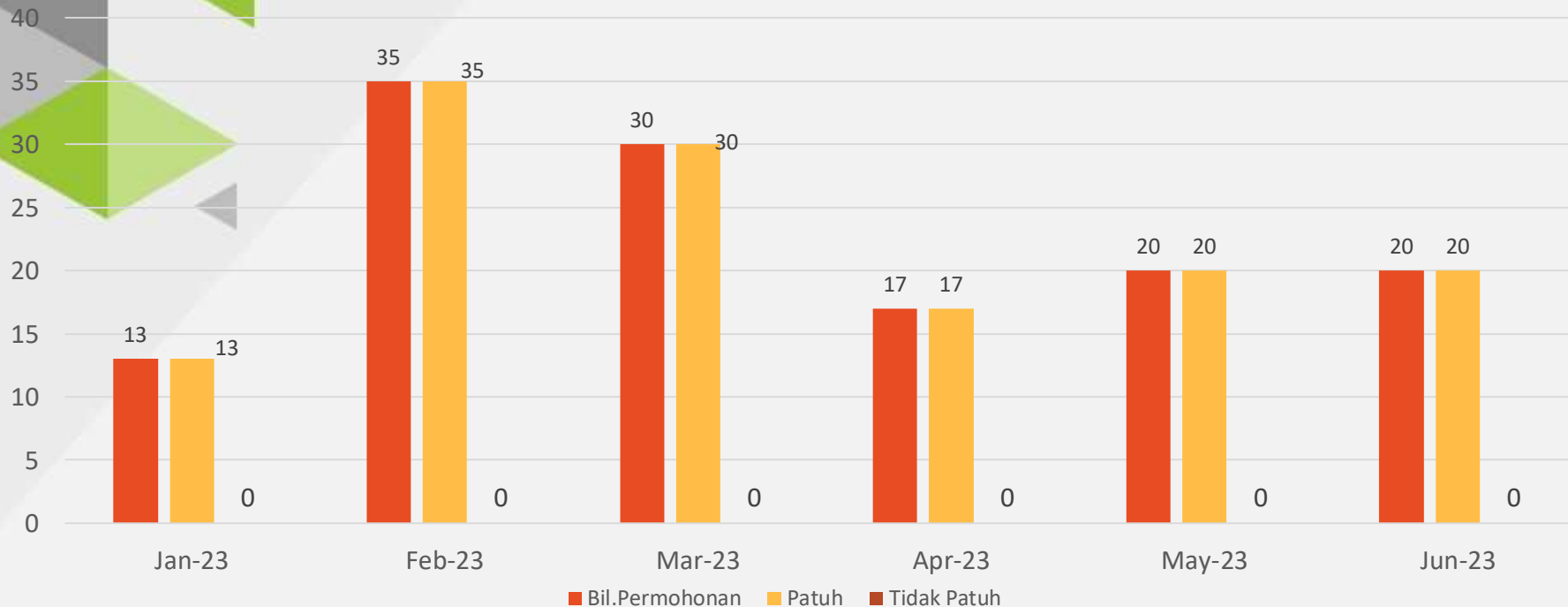


## PIAGAM PELANGGAN

1

MENGELUARKAN ULASAN TEKNIKAL BAGI PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 14 HARI

MENGELUARKAN ULASAN TEKNIKAL BAGI PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG DALAM TEMPOH 14 HARI BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
<b>135</b>	<b>135</b>	<b>0</b>



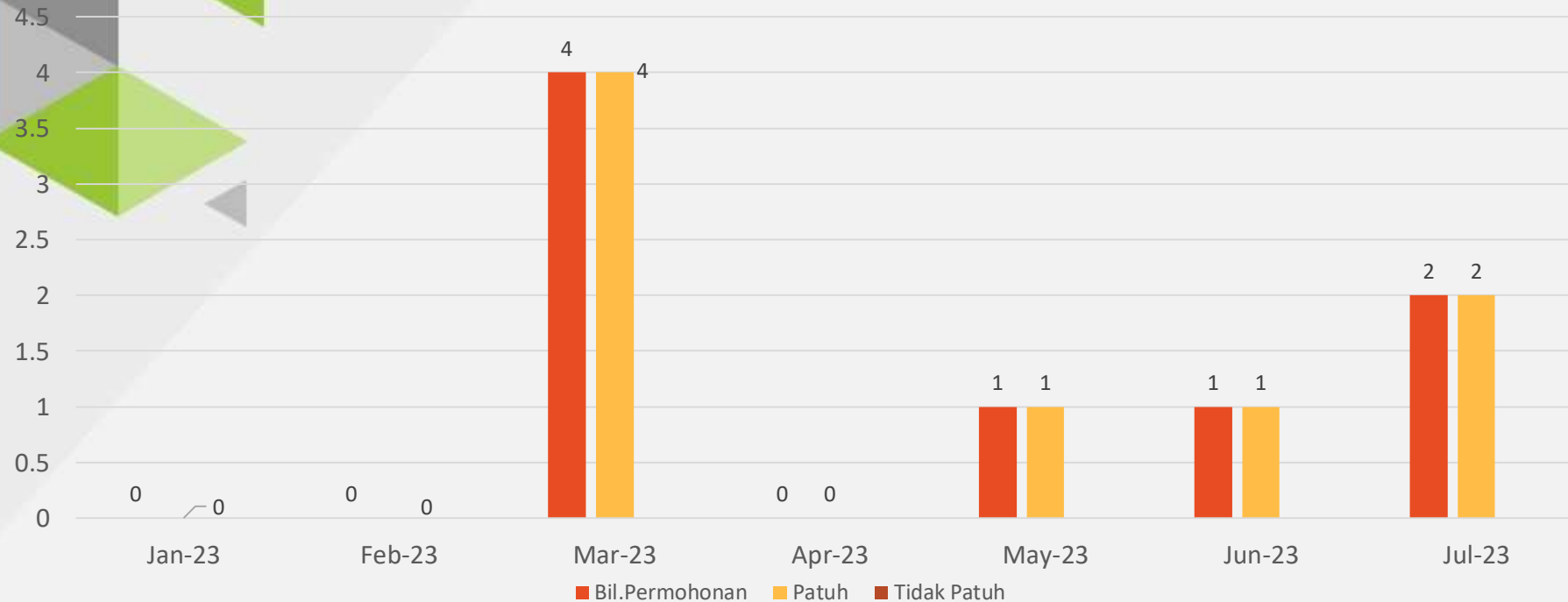
# BAHAGIAN LANDSKAP

## PIAGAM PELANGGAN

1

MENGELUARKAN ULASAN TEKNIKAL BAGI PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI

MENGELUARKAN ULASAN TEKNIKAL BAGI PERMOHONAN PELAN LANDSKAP DALAM TEMPOH 14 HARI BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
8	8	0





MAJLIS DAERAH MARANG

SEKIAN, TERIMA KASIH