

LAPORAN PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI MS ISO 9001:2015

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 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		92.8%
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%

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 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		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		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%

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (PIAGAM PELANGGAN) BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bahagian/Unit	Pencapaian
16	Penyelesaian bayaran kompaun berniaga tanpa lesen tidak melebihi 20 minit	Perundangan dan Penguatkuasaan	100%
17	Penebusan sitaan tidak melebihi 30 minit		100%

Tahap Pencapaian Piagam Pelanggan adalah sebanyak **99.52%**



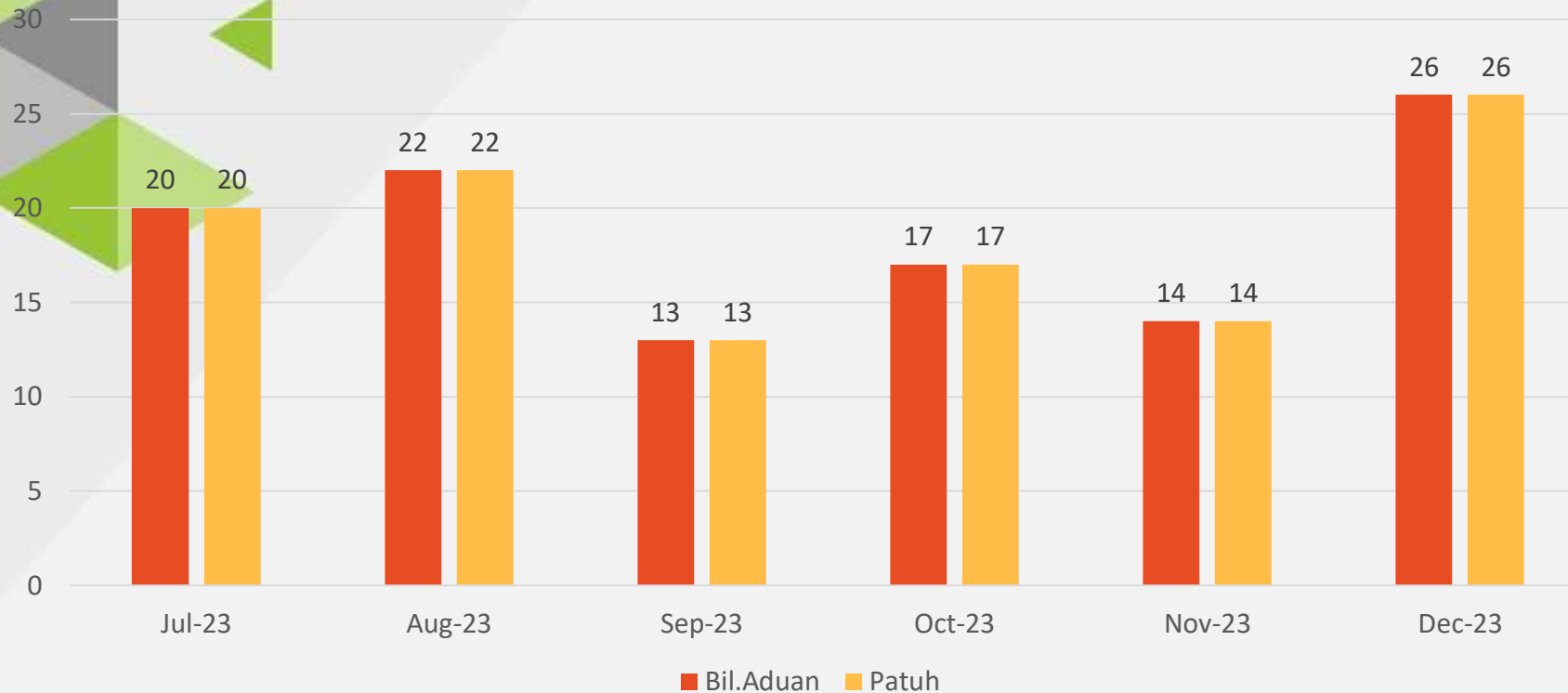
UNIT PERHUBUNGAN AWAM & KORPORAT

PIAGAM PELANGGAN

1

MAKLUMBALAS KEPADA ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 3 HARI

MAKLUMBALAS KEPADA ADUAN AWAM KEPADA PELANGGAN TIDAK MELEBIHI 3 HARI
JULAI HINGGA DISEMBER 2023



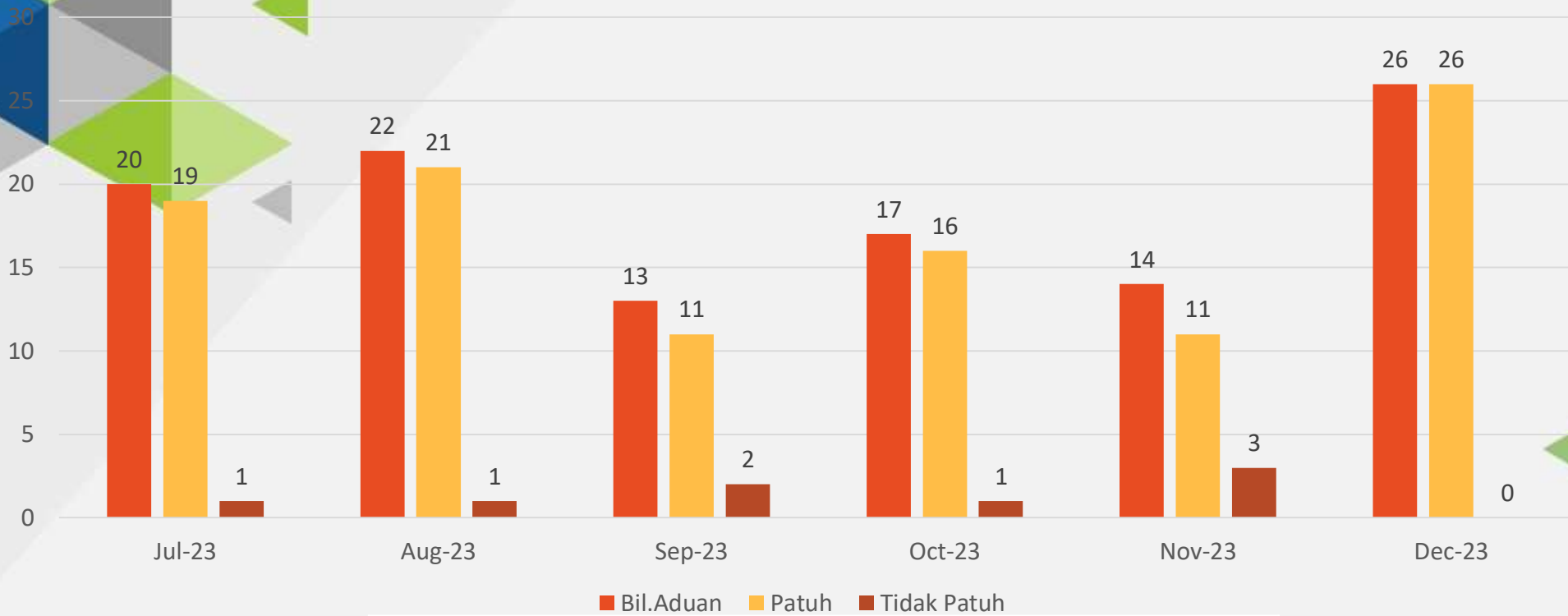
JUMLAH ADUAN	PATUH	TIDAK PATUH
112	112	0

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)
JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH ADUAN	PATUH	TIDAK PATUH
112	104	8



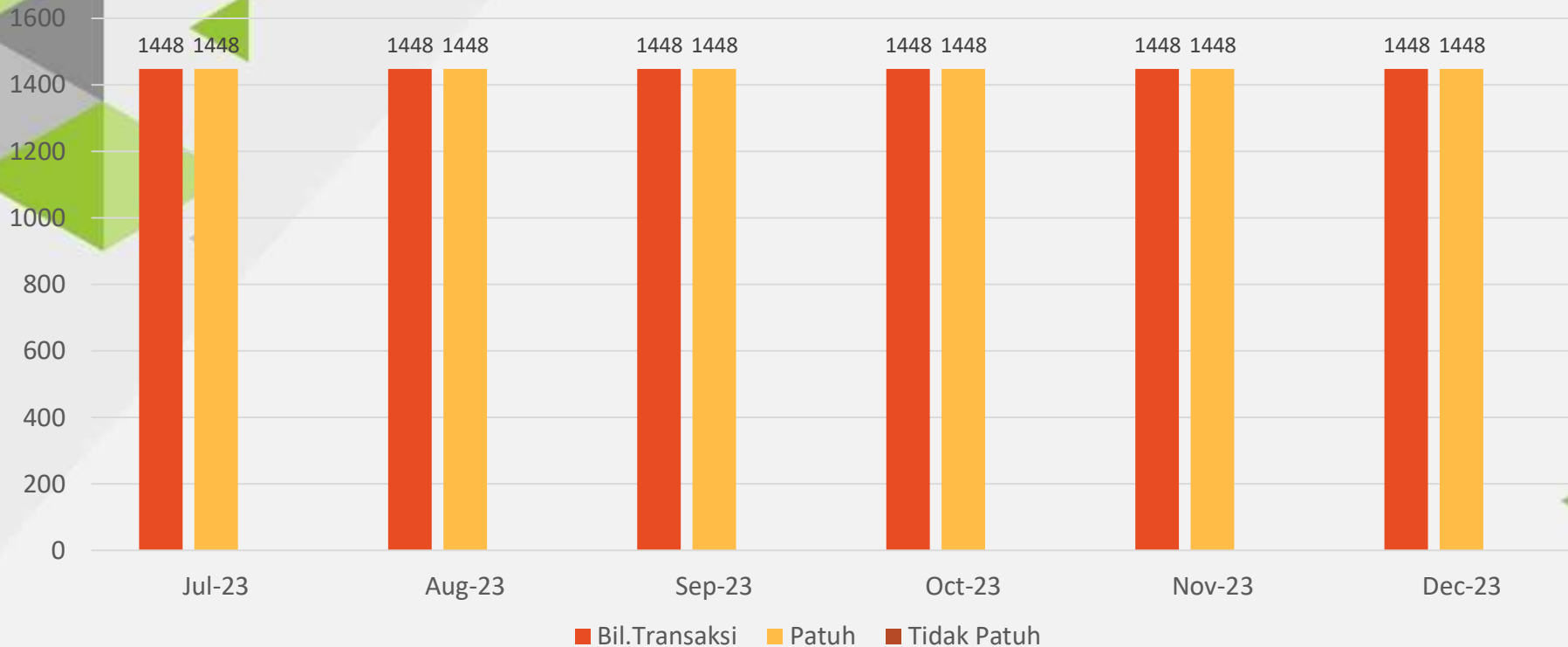
BAHAGIAN KEWANGAN

PIAGAM PELANGGAN

1

TRANSAKSI DI KAUNTER BAYARAN TIDAK MELEBIHI 10 MINIT

TRANSAKSI DI KAUNTER BAYARAN TIDAK MELEBIHI 10 MINIT
JULAI HINGGA DISEMBER 2023



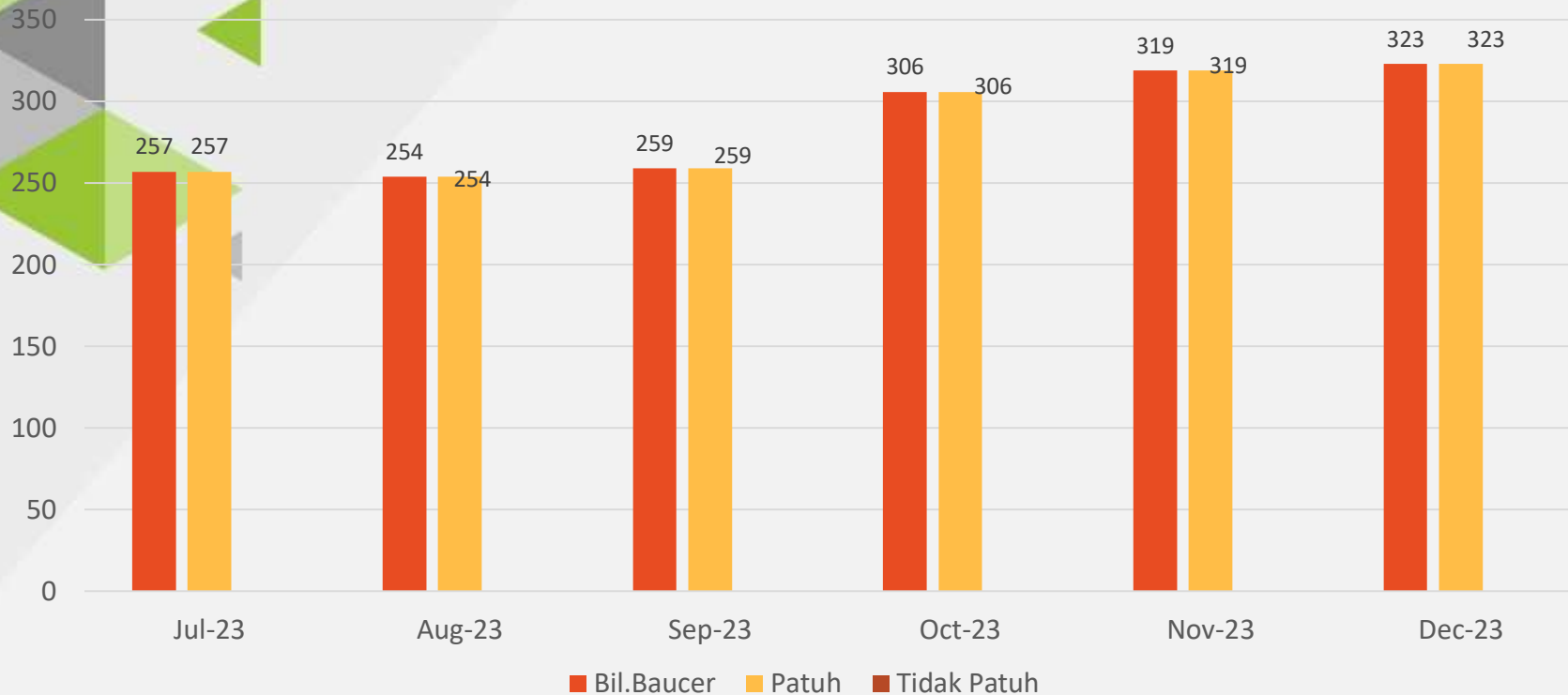
BIL.TRANSAKSI	PATUH	TIDAK PATUH
8688	8688	0

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 BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



BIL.BAUCER BAYARAN	PATUH	TIDAK PATUH
1718	1718	0



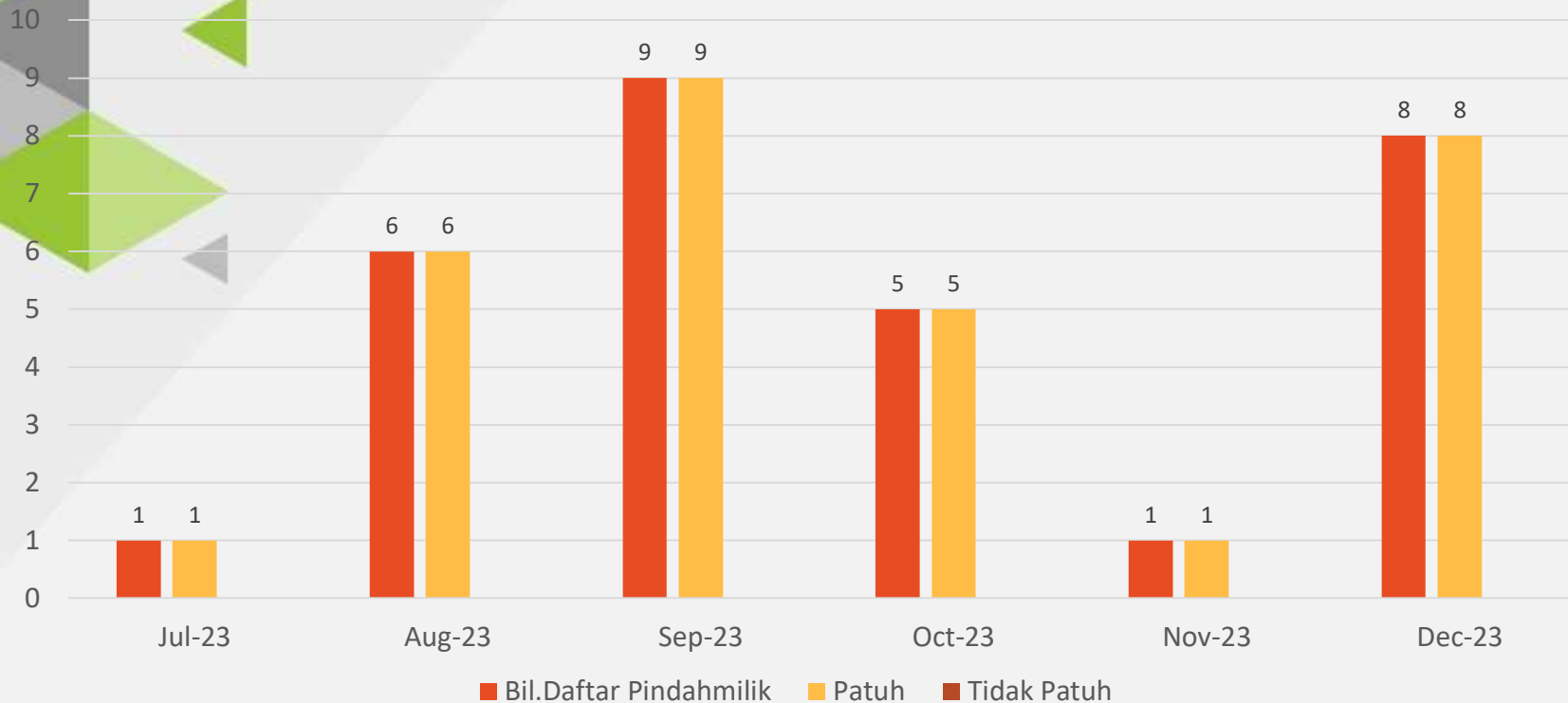
BAHAGIAN PENILAIAN

PIAGAM PELANGGAN

1

PROSES PINDAHMILIK PEGANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA

PROSES PINDAHMILIK PEGANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA
JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
30	30	0



BAHAGIAN PENGURUSAN HARTA

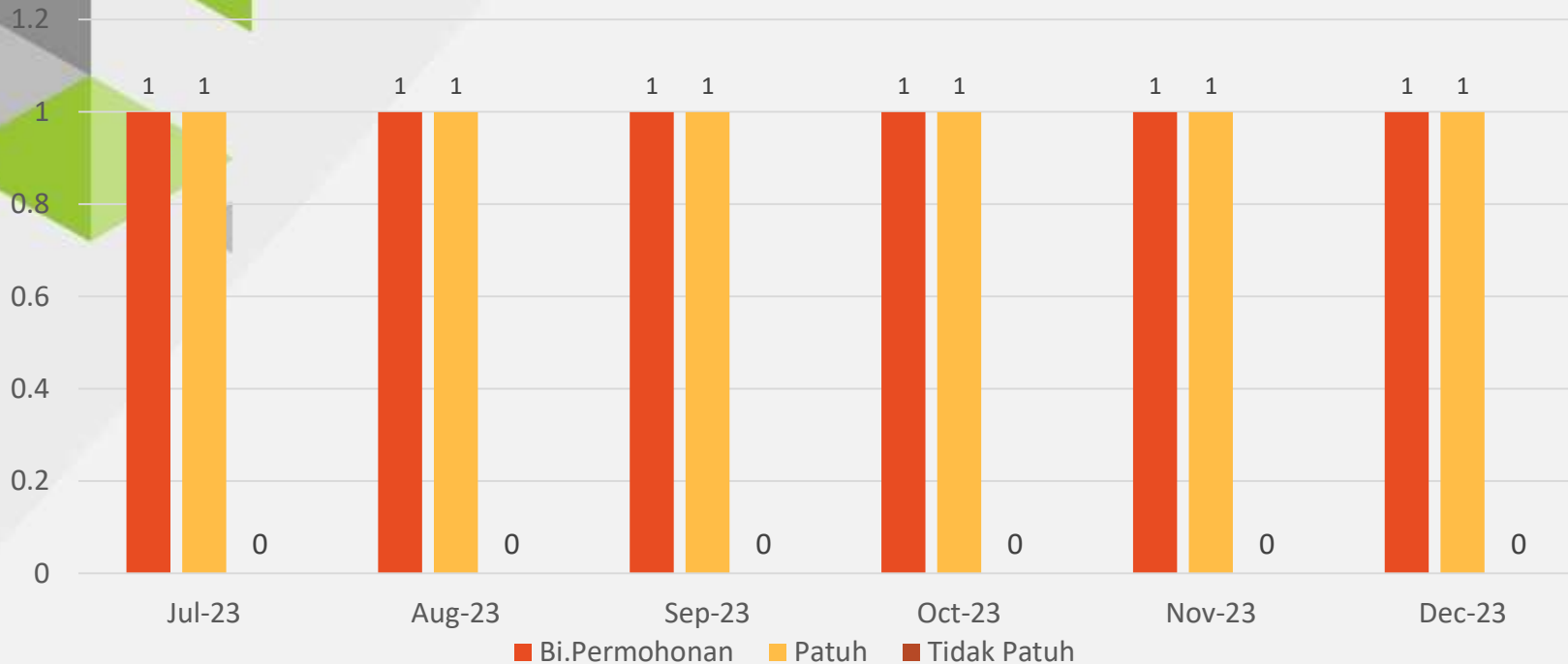


PIAGAM PELANGGAN

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
JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
6	6	0



BAHAGIAN PELESENAN

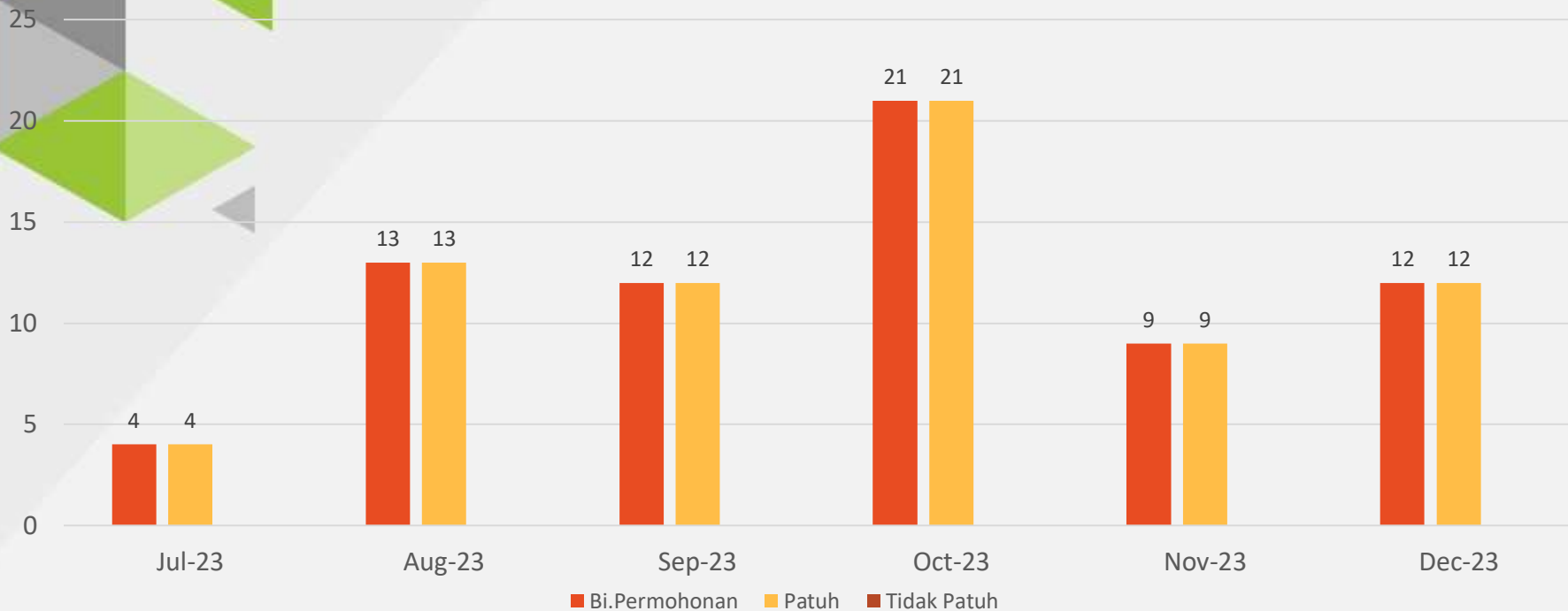


PIAGAM PELANGGAN

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 JULAI HINGGA DISEMBER 2023



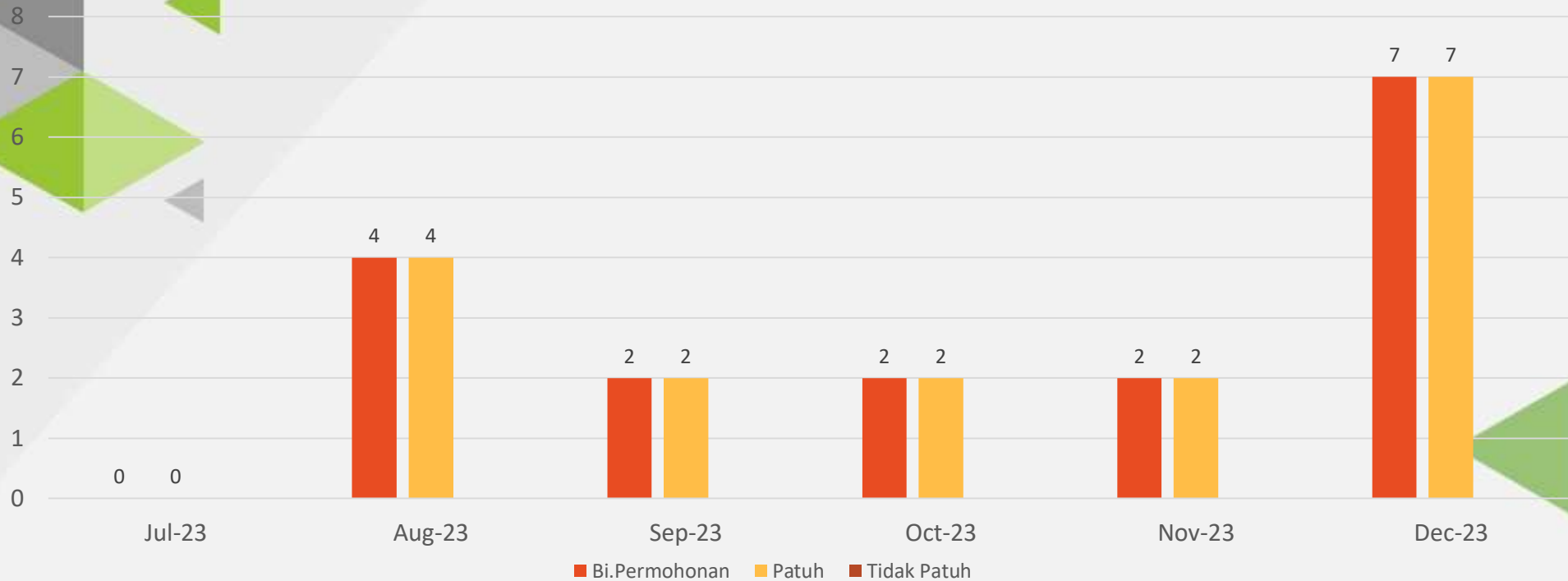
JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
71	71	0

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 JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
17	17	0

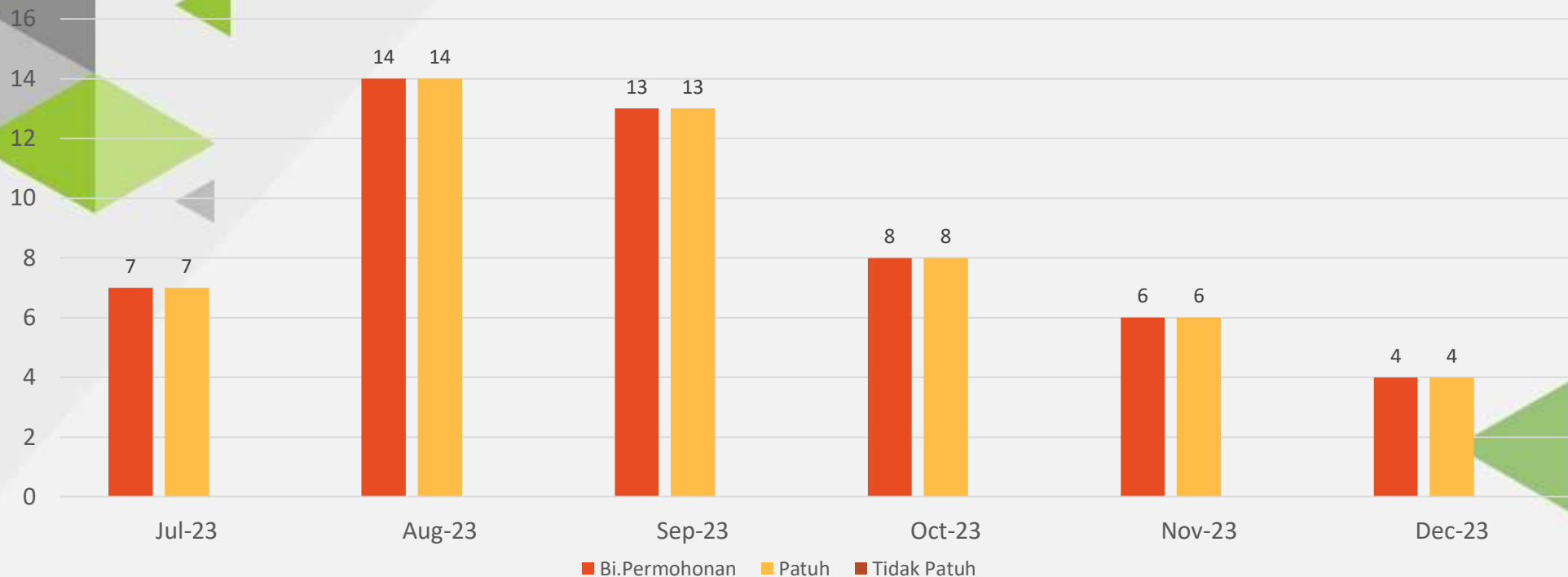


PIAGAM PELANGGAN

3

KELULUSAN LESEN PASAR MALAM/SEHARI TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN PASAR MALAM/SEHARI TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA
BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



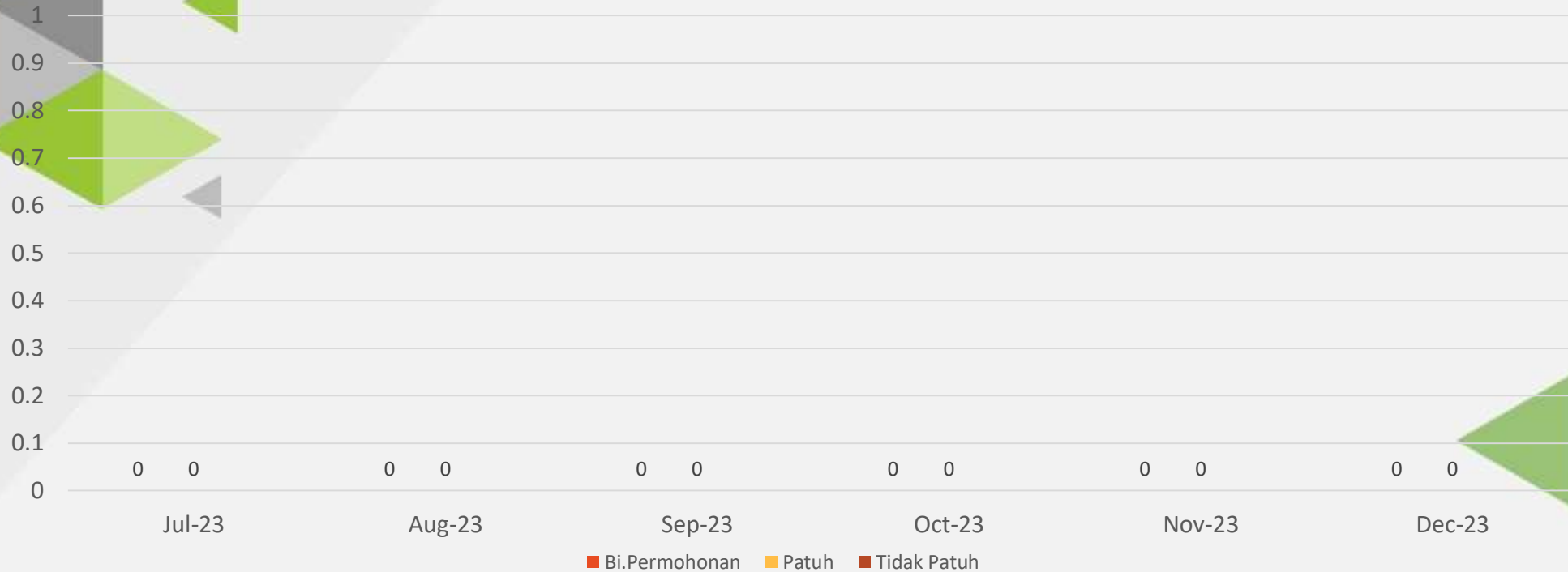
JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
52	52	0

PIAGAM PELANGGAN

4

KELULUSAN LESEN IKLAN PREMIS TIDAK MELEBIHI 15 HARI BEKERJA

KELULUSAN LESEN IKLAN PREMIS TIDAK MELEBIHI 15 HARI BEKERJA
BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
Tiada Permohonan	0	0

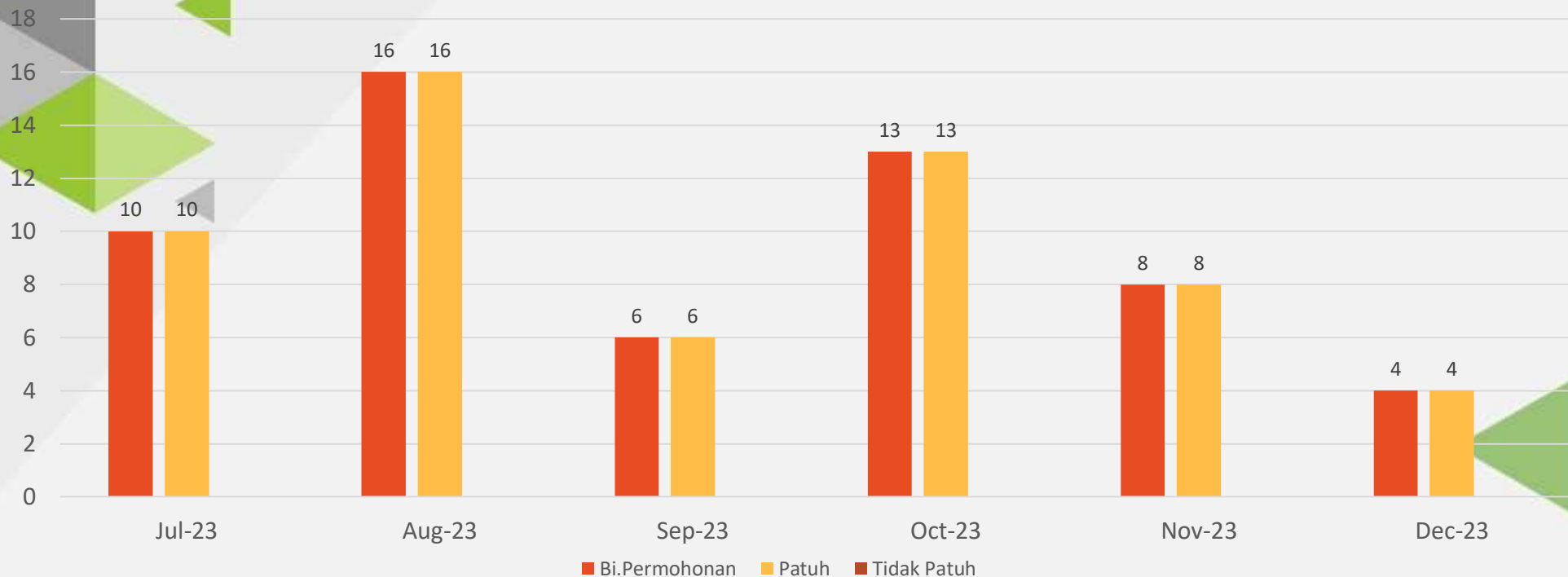


PIAGAM PELANGGAN

5

KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BANTING DALAM MASA 30 MINIT

KELULUSAN PERMIT KAIN RENTANG/BANTING DALAM MASA 30 MINIT
BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
57	57	0

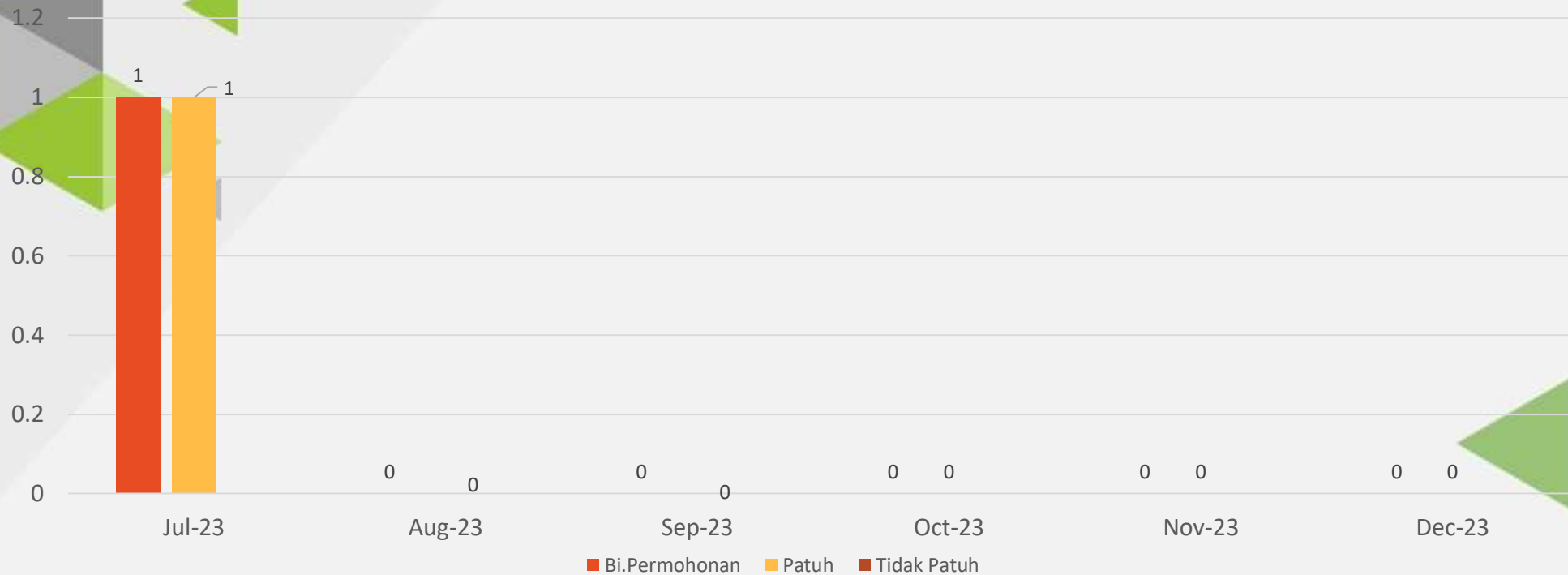


PIAGAM PELANGGAN

6

KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA

KELULUSAN PERMIT KARNIVAL JUALAN/HIBURAN TIDAK MELEBIHI 40 HARI BEKERJA BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
1	1	0





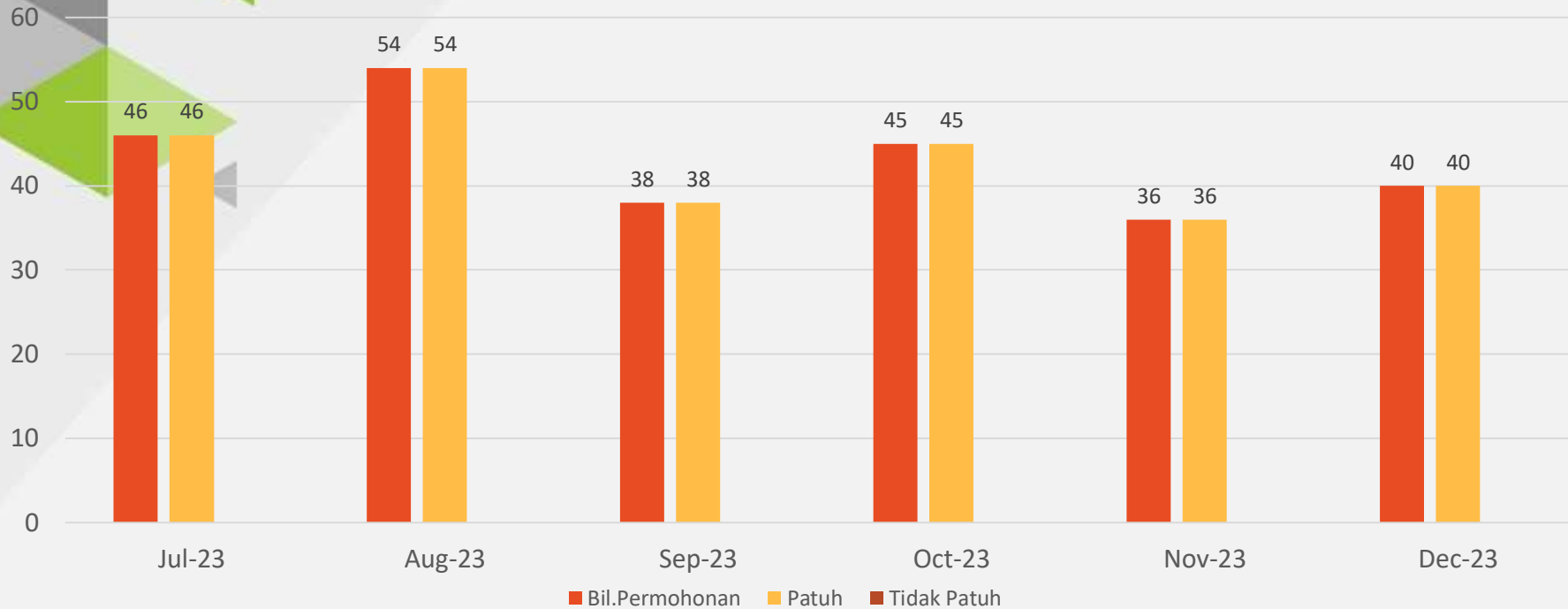
BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN

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 JULAI HINGGA DISEMBER 2023



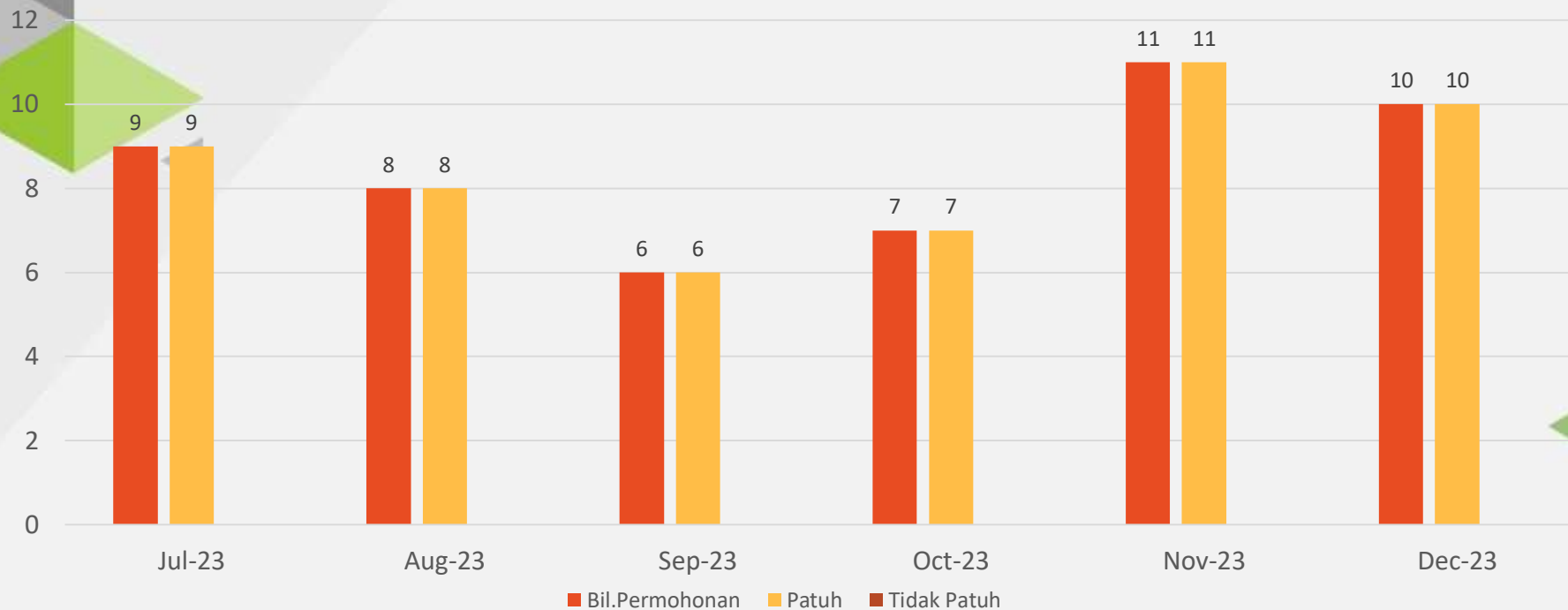
JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
259	259	0

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 JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
51	51	0





BAHAGIAN PERUNDANGAN DAN PENGUATKUASAAN

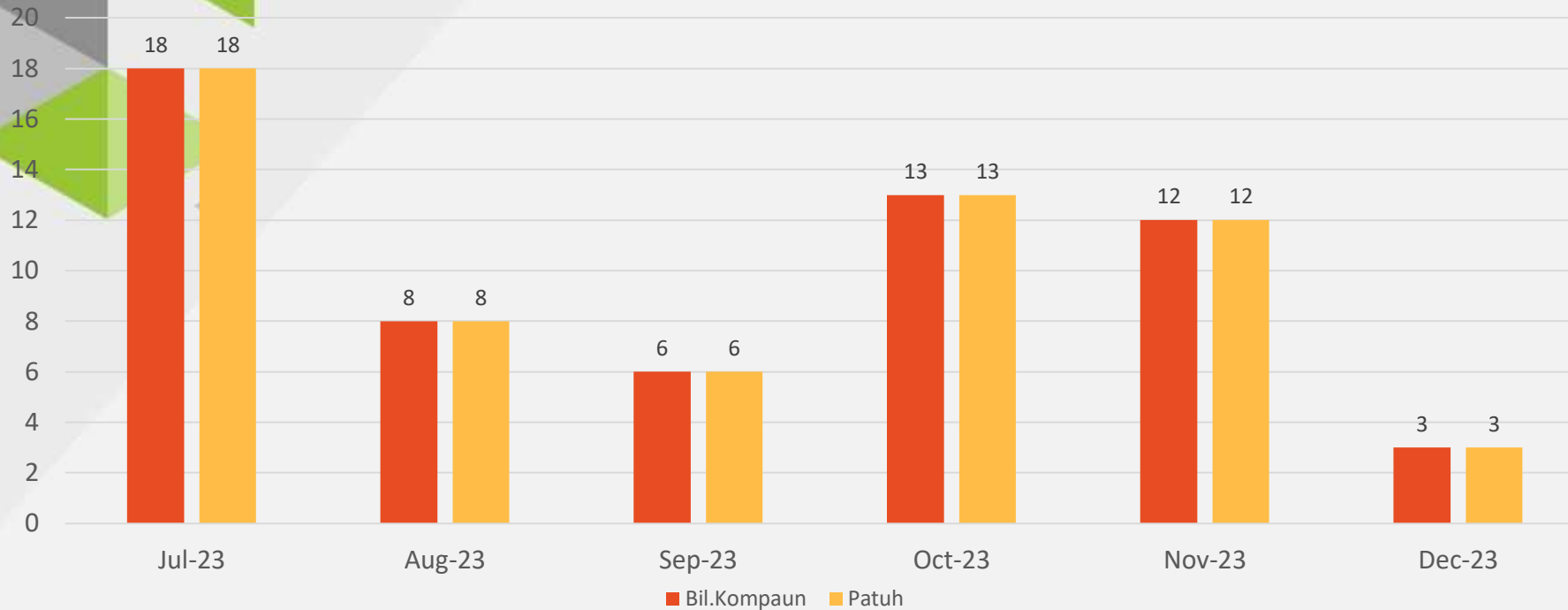


PIAGAM PELANGGAN

1

PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT

PENYELESAIAN BAYARAN KOMPAUN BERNIAGA TANPA LESEN TIDAK MELEBIHI 20 MINIT
BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



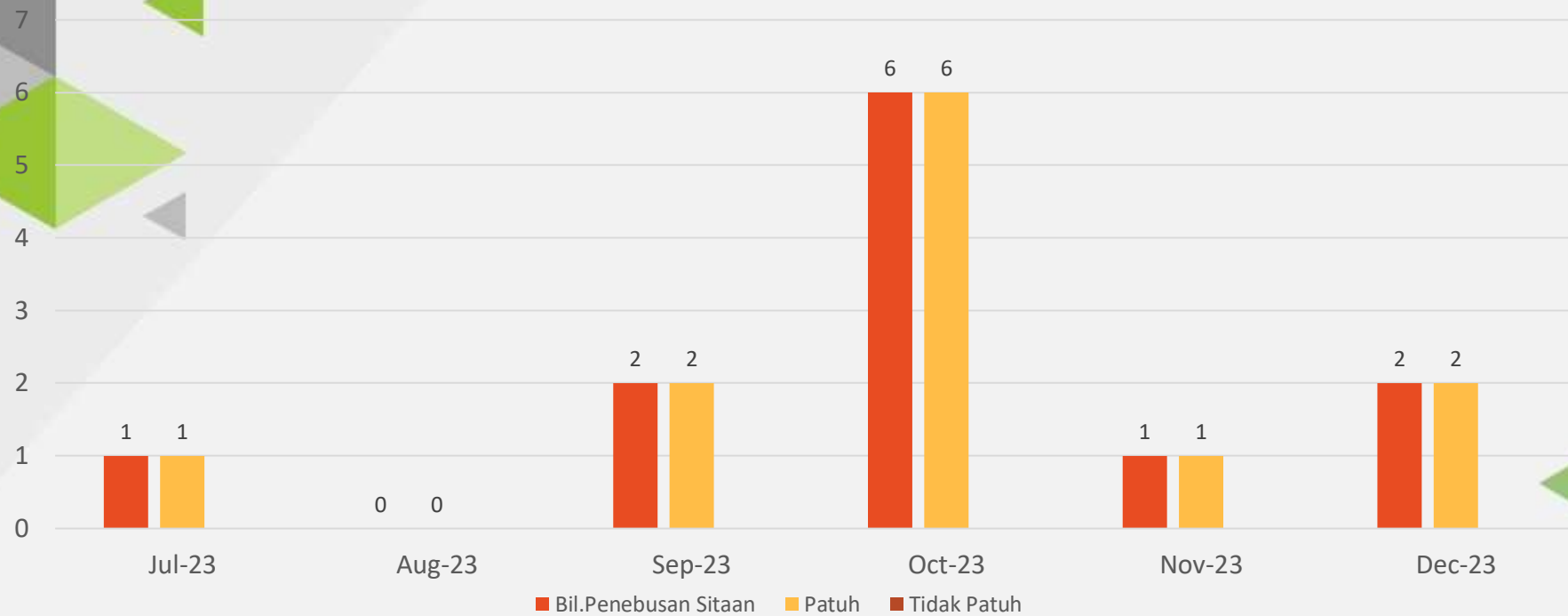
BILANGAN KOMPAUN	PATUH	TIDAK PATUH
60	60	0

PIAGAM PELANGGAN

2

PNEBUSAN SITAAN TIDAK MELEBIHI 30 MINIT

PNEBUSAN SITAAN TIDAK MELEBIHI 30 MINIT
BAGI TEMPOH JULAI HINGGA DISEMBER 2023



BILANGAN PENBUSAN SITAAN	PATUH	TIDAK PATUH
12	12	0



BAHAGIAN PERANCANGAN

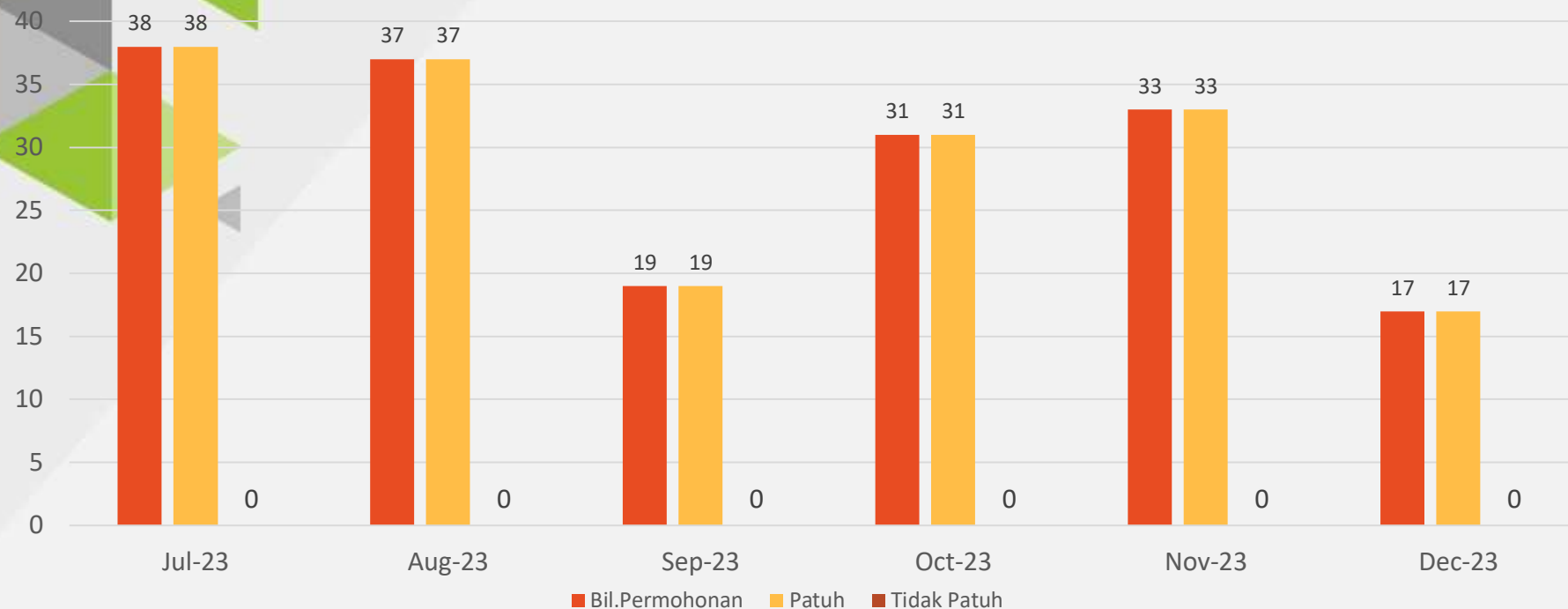


PIAGAM PELANGGAN

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 JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
175	175	0





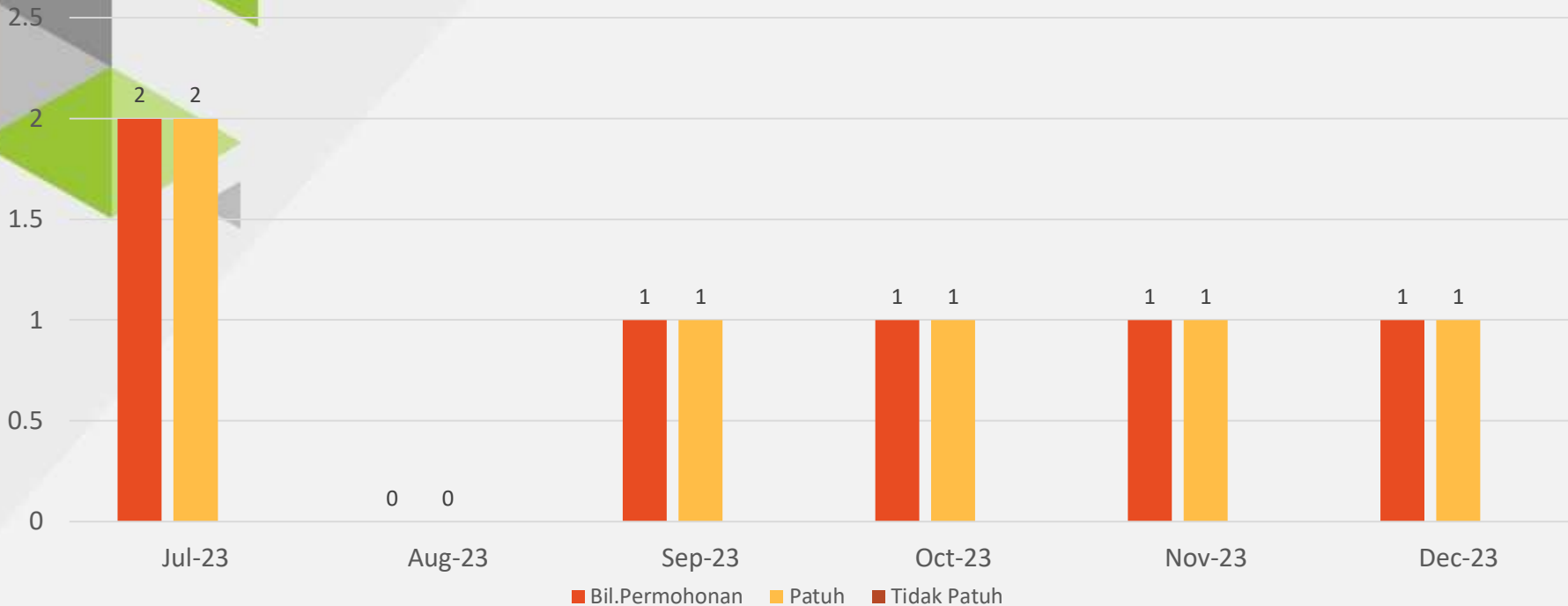
BAHAGIAN LANDSKAP

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 JULAI HINGGA DISEMBER 2023



JUMLAH PERMOHONAN	PATUH	TIDAK PATUH
6	6	0





MAJLIS DAERAH MARANG

SEKIAN, TERIMA KASIH