

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM		JUMLAH PERKHIDMATAN
		BIL	%	BIL	%	
1	PROSES PENGURUSAN UBAH TAMBAH BANGUNAN Memastikan 80% permohonan dimajukan oleh arkitek / pelukis pelan mendapat kelulusan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada Tarikh penerimaan dokumen lengkap. <i>Pelaksana: Jabatan Perancangan, Pembangunan & Landskap</i>	241	100.00	0	0.00	241
2	PROSES PENGURUSAN PINDAAN SENARAI NILAIAN Memastikan kerja-kerja pindaan penilaian terhadap sebarang perubahan pegangan berkadar dilakukan dalam tempoh 6 bulan selepas CCC/CFO dikeluarkan bagi bangunan dan premis. <i>Pelaksana: Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta</i>	2272	100.00	0	0.00	2272
3	PROSES PENGURUSAN PINDAHMILIK Memastikan semua pengurusan pindahmilik diproses dan diluluskan dalam tempoh 3 hari bekerja dengan bertujuan untuk mengemaskini butiran pemilik pegangan terkini. <i>Pelaksana: Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta</i>	1069	100.00	0	0.00	1069
4	PROSES PERMOHONAN LESEN TRED 4.1. Memastikan kelulusan lesen tidak berisiko dapat dikeluarkan dalam tempoh 1 hari bekerja / 24 jam sekiranya dokumen permohonan lengkap.	242	100.00	0	0.00	242
	4.2. Memastikan kelulusan permohonan lesen berisiko dapat dikeluarkan dalam tempoh 90 hari daripada ulasan jabatan teknikal lengkap di terima. <i>Pelaksana: Jabatan Kesihatan Persekitaran dan Pelesenan</i>	50	100.00	0	0.00	50
5	PROSES KELULUSAN PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN PUSAT SETEMPAT Memastikan semua permohonan cadangan pemaajuan diproses dan diberikan keputusan berdasarkan piagam garis panduan pusat setempat Kementerian Perumahan Kerajaan Tempatan (KPKT). <i>Pelaksana: Unit Pusat Setempat</i>	90	81.82	20	18.18	110

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2025

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM		JUMLAH PERKHIDMATAN
		BIL	%	BIL	%	
6	PENGURUSAN ADUAN Menentukan semua aduan daripada pelanggan adalah direkod dan urusetia aduan akan memastikan semua aduan disampaikan kepada jabatan sekurang-kurangnya dalam tiga (3) hari dalam tempoh waktu bekerja dari waktu menerima aduan tersebut hingga proses penyampaian aduan. <i>Pelaksana: Unit Perhubungan Awam & Korporat</i>	719	100.00	0	0.00	719
		4683	97.40	20	2.60	4703