

## BORANG SEBAB/PUNCA KETIDAKCAPAIAN

### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI **BULAN NOVEMBER 2013** DI JABATAN/BAHAGIAN KPKT

| PIAGAM PELANGGAN   | SEBAB/PUNCA SASARAN TIDAK DICAPAI  | TINDAKAN PEMBETULAN   | TINDAKAN PENCEGAHAN   |
|--|--|---|---|
| <p>a) Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan &amp; Jualan Baru yang lengkap dalam tempoh lima <b>(5) hari bekerja</b>.</p> <p>b) Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan &amp; Jualan yang lengkap dalam tempoh lima <b>(5) hari bekerja</b>.</p> | <p><i>Perisian:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tidak stabil</li><li>- Masalah Teknikal</li></ul> <p><i>Infrastruktur:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Capaian Internet lemah (<i>weak</i>)</li><li>- Keupayaan peralatan ICT (<i>komputer</i>) tidak compatible</li></ul> | <p><i>Perisian:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mesyuarat bersama ICU, BLESS telah diadakan pada 26 Jun 2013, beberapa tindakan pembetulan telah dibincangkan bersama vendor dan pihak BLESS untuk mengatasi masalah yang wujud.</li></ul> <p><i>Infrastruktur:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pihak ICT/JPN telah mengambil perhatian berhubung perkara ini</li></ul> | <p><i>Perisian:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pihak BLESS serta vendor kini dalam proses pembaikan semula sistem sedia ada</li></ul> <p><i>Infrastruktur:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pihak IT/JPN kini dalam proses upgrade sistem/ komputer sedia ada Bahagian Pelesenan Pemajuan Perumahan</li></ul> |