



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2011
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

**CLIENT'S CHARTER ACHIEVEMENT FOR MONTH OF DECEMBER 2011
MINISTRY OF HOUSING AND LOCAL GOVERNMENT**

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Mengeluarkan surat akuan terima kepada pelanggan dan menyalurkan aduan dan pertanyaan tersebut kepada Bahagian/Jabatan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.</p> <p><i>To issue proof of receipts to clients and channel complaints and queries to the relevant Department/Division within one (1) working day.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>14 aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memastikan maklum balas terhadap pertanyaan/aduan yang diterima dikemukakan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh pertanyaan/aduan diterima kecuali bagi aduan teknikal yang memerlukan siasatan lanjut sehingga tempoh enam puluh (60) hari bekerja.</p> <p><i>To provide feedback towards any queries and complaints within fourteen (14) working days with exception for technical complaints that need investigation until sixty (60) working days.</i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	14 aduan/ <i>Complaints</i>	Tiada	100%
<p>Memastikan pendaftaran kes-kes tuntutan yang lengkap di kaunter diproses dalam masa sepuluh (10) minit sahaja.</p> <p><i>To ensure complete registration of claims are processed within ten (10) minutes.</i></p>	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	168 kes/ <i>Cases</i>	Tiada	100%
<p>Menghantar Notis Pendengaran kepada Pihak Yang Menuntut (PYM) dan Pihak Penentang (PP) tidak kurang dua puluh satu</p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	138 kes / <i>Cases</i>	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p><u>(21) hari dari tarikh perbicaraan.</u></p> <p><i>To send Hearing Notices to the Claimant and Respondent <u>not less than twenty one (21) days</u> from hearing date.</i></p>				
<p>Mengeluarkan award <u>pada hari keputusan diberikan.</u></p> <p><i>To issue HBT award <u>within the day judgement is passed.</u></i></p>	Bilangan Hari/ No of Days	69 award / Award	Tiada	100%
<p>Memastikan semua aduan diberi maklum balas dalam masa <u>tiga (3) hari bekerja.</u></p> <p><i>To ensure all complaints will be replied within <u>three (3) working days.</u></i></p>	Bilangan Hari/ No of Days	2 aduan / complaints	Tiada	100%
<p>Menjelaskan semua bil yang lengkap diterima dengan syarat peruntukan mencukupi dalam tempoh <u>empat belas(14) hari</u></p> <p><i>To make payment for all complete bills within <u>fourteen (14) days.</u></i></p>	Bilangan Hari/ No of Days	1266 bil / Bills	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memproses bayaran gaji kakitangan sambilan melalui e-SPKB sebelum 10hb.</p> <p><i>To process salary payment for part-time employees via e-SPKB before 10th day of the following month.</i></p>	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	10 kakitangan / <i>Staff</i>	Tiada	100%
<p>Memproses permohonan pendahuluan diri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah mendapat permohonan yang lengkap</p> <p><i>To process complete advance applications within seven (7) working days after complete application is received.</i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	2 permohonan / <i>Applications</i>	Tiada	100%
<p>Mengeluarkan resit rasmi untuk setiap bayaran pada masa terimaan</p> <p><i>To issue official receipt at time of payment received.</i></p>	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	76 resit / <i>Receipts</i>	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memproses semua permohonan lengkap yang diterima bagi pembelian terus dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.</p> <p><i>To process complete application for direct requisition within ten (10) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>202 pesanan / <i>Requisitions</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Memproses semua perakuan lengkap yang diterima bagi perolehan secara sebut harga dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.</p> <p><i>To process certification of application for Quotation within ten (10) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>8 sebut harga / <i>Quotation</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Memproses semua perakuan lengkap yang diterima bagi perolehan secara tender dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.</p> <p><i>To process certification of application for Tender within ten (10) days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>10 tender / <i>Tender</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen Pemaju Perumahan Baru dan Permit Iklan dan Jualan Baru yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.</p> <p><i>To process and approve all complete new applications for Housing Developers' License and advertisement and sales permit within seven (7) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>Lesen Pemaju Perumahan :</p> <p>120 permohonan/ <i>Applications</i></p> <p>Permit Iklan dan Jualan:</p> <p>125 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>Lesen Pemaju Perumahan :</p> <p>Tiada</p> <p>Permit Iklan dan Jualan:</p> <p>Tiada</p>	<p>Lesen Pemaju Perumahan :</p> <p>100%</p> <p>Permit Iklan dan Jualan:</p> <p>100%</p>
<p>Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Pembaharuan Permit Iklan dan Jualan yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.</p> <p><i>To process and approve all complete renewal applications for Housing Developers' License and advertisement and sales permit within seven (7) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>Lesen Pemaju Perumahan :</p> <p>32 permohonan/ <i>Applications</i></p> <p>Permit Iklan dan Jualan:</p> <p>151 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>Lesen Pemaju Perumahan :</p> <p>Tiada</p> <p>Permit Iklan dan Jualan:</p> <p>Tiada</p>	<p>Lesen Pemaju Perumahan :</p> <p>100%</p> <p>Permit Iklan dan Jualan:</p> <p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memproses dan meluluskan semua permohonan skim pinjaman perumahan (SPP) yang lengkap dan memenuhi syarat-syarat skim pinjaman dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh permohonan.</p> <p><i>To process and approve all complete SPP applications and fulfill the prerequisites within fourteen (14) working days from the application date.</i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>7 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Menyelesaikan semua aduan bukan teknikal dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh aduan diterima.</p> <p><i>To solve non-technical complaints within thirty (30) days from the date complaint is received.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>17 aduan/ <i>Complaints</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Menyelesaikan semua aduan teknikal dalam tempoh enam puluh (60) hari dari tarikh aduan diterima.</p> <p><i>To solve technical complaints within sixty (60) days from the date complaint is received.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>40 aduan/ <i>Complaints</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Menentukan <i>Prima Facie</i> kes dan menyediakan kertas siasatan pelanggaran kesalahan berdasarkan Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 (Akta 118) dalam tempoh enam puluh (60) hari dari tarikh aduan diterima.</p> <p><i>To determine Prima Facie cases and prepare investigative papers on offences based on Housing Development (Control and Licensing) Act 1966 (Act 118) in sixty (60) days from the day complaint is received.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>23 kertas siasatan/ <i>Investigative papers</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Menjelaskan semua bil yang lengkap diterima dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.</p> <p><i>To make payment for all complete bills within fourteen (14) days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>379 bil/ <i>bills</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Memastikan tempoh menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter tidak melebihi lima belas (15) minit.</p> <p><i>To ensure waiting time to receive counter's service is not more than fifteen (15) minutes.</i></p>	<p>Tempoh Masa / <i>Duration</i></p>	<p>250 kes/ <i>Cases</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan lesen pemberi pinjam wang/pemegang pajak gadai dalam tempoh sepuluh 10) hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue results for all complete renewal applications for money lenders' and pawn brokers' license within ten (10) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>59 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan permit iklan baru pemberi pinjam wang/pemegang pajak gadai dalam tempoh <u>sepuluh (10) hari bekerja</u> selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue results for all complete new applications for money lenders' and pawn brokers' advertisement permit within ten <u>(10) working days.</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>5 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan permit iklan pemberi pinjam wang/pemegang pajak gadai dalam tempoh <u>sepuluh (10) hari bekerja</u> selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue results for all complete renewal applications for money lenders' and pawn brokers' advertisement permit within ten <u>(10) working days.</u></i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>4 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>