



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN KEEMPAT 2009
(OKTOBER - DISEMBER)
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

**CLIENT'S CHARTER ACHIEVEMENT FOR FOURTH QUARTER 2009 (OCTOBER - DECEMBER)
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>Memberi akuan terima kepada pengadu dan menyalurkan pertanyaan dan aduan tersebut kepada Jabatan/ Bahagian di KPKT dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh pertanyaan dan aduan diterima</p> <p><i>To issue proof of receipts and channel complaints to the relevant Department/Division within (1) one working day.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>84 aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</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 maklumbalas terhadap pertanyaan dan aduan daripada saluran pemantauan penyampaian perkhidmatan kerajaan dikemukakan dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p><i>To give feedback to any queries and complaints from government ombudsman agencies within 14 working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>60 aduan/ <i>Complaints</i></p>	<p>23 aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>82.38%*</p>
<p>Memproses semua permohonan Lesen Baru Pemajuan Perumahan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p><i>To process all new applications for Housing Developers' Licence within 7 working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>167 Permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>40 Permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>79.20 %</p>
<p>Memproses semua permohonan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p><i>To process all new complete advertisement and sales permit applications within 7 working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>134 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>17 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>88.70%</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 semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemajuan Perumahan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p><i>To process all complete renewal of Housing Developer Licence Applications within seven (7) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>112 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>13 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>89.60%</p>
<p>Memproses semua permohonan Pembaharuan Permit Iklan & Jualan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p><i>To process all complete renewal advertisement and sales permit applications within seven (7) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>169 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>5 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>97.10%</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>Memberi maklumbalas kepada sebarang pertanyaan dan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh pertanyaan dan aduan diterima.</p> <p><i>To give feedback to any queries and complaints within 3 working days.</i></p>	1) Tempoh Maklum balas Aduan / <i>Feedback Duration :</i> 3 Hari Berkerja / <i>Working Days</i>	345 Aduan / <i>Complaints</i>	0	100.00%
	2) Tempoh Aduan Bukan Teknikal / <i>Non-Technical Complaint Duration :</i> 2 Bulan / <i>Months</i>	263 Aduan / <i>Complaints</i>	0	100.00%
	3) Tempoh Aduan Teknikal / <i>Technical Complaint Duration:</i> 3 Bulan / <i>Months</i>	82 Aduan / <i>Complaints</i>	0	100.00%

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>Meluluskan semua permohonan skim pinjaman perumahan (SPP) sehingga dikeluarkan surat tawaran dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap.</p> <p><i>To approve all complete SPP applications within 21 working days from the application date.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>22 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>5 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>81.50%</p>
<p>Urusan pendaftaran kes-kes tuntutan TTPR yang diserahkan dengan lengkap akan diproses dalam tempoh 10 minit dari waktu penerimaan</p> <p><i>To process Registration Form for the TTPR claims duly completed by the claimant within 10 minutes from the date of receipt.</i></p>	<p>Tempoh Masa / <i>Duration</i></p>	<p>447 kes / <i>Cases</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<p>Pemberitahuan tarikh pendengaran TTPR (Borang 4) akan dimaklumkan kepada pihak-pihak tidak kurang dari 14 hari dari tarikh Perbicaraan melalui surat Pos berdaftar (A.R Registered)</p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>336 kes / <i>Cases</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</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><i>To convey the notice of TTPR hearing (Form 4) to the parties involved in hearing not less than 14 days from the date of hearing by means of A.R Register.</i></p>				
<p>Award yang diputuskan oleh Presiden Tribunal Perumahan akan dikeluarkan <u>pada hari yang sama.</u></p> <p><i>To issue TTPR awards within the <u>same day.</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>242 award / <i>Award</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<p>Mempastikan semua urusan surat-menyurat (aduan) TTPR diberikan maklum balas dalam tempoh 3 hari daripada tarikh penerimaan.</p> <p><i>To ensure all TTPR letters (complaints) will be replied within <u>three (3) days</u> from the date of receipt.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>149 surat / <i>letter</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</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 bil-bil B.43 / P.43 yang lengkap (beserta dokumen sokongan yang disahkan) dengan syarat peruntukan mencukupi dalam tempoh 14 hari</p> <p><i>To make payment for all B.43 and P.43 complete bills within 14 days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>5133 bil / <i>Bills</i></p>	<p>1 bil / <i>Bills</i></p>	<p>99.98%</p>
<p>Memproses bayaran gaji kakitangan sambilan melalui e-SPKB sebelum 10hb.</p> <p><i>To process salary payment for part-time employees via SPKB before 10th day of the following month.</i></p>	<p>Tempoh Masa / <i>Duration</i></p>	<p>201 kakitangan / <i>Staff</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<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.</i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>13 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</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 resit rasmi untuk setiap bayaran <u>pada masa terimaan</u></p> <p><i>To issue official receipt <u>at time of payment received.</u></i></p>	<p>Tempoh Masa / <i>Duration</i></p>	<p>180 resit / <i>Receipts</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<p>Memproses semua permohonan lengkap yang diterima bagi pembelian terus dalam tempoh <u>tiga (3) hari</u></p> <p><i>To process complete application for direct requisition within <u>three (3) days</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>645 bilangan pembelian terus / <i>Direct Requisition</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<p>Memproses semua permohonan lengkap yang diterima bagi sebut harga dalam tempoh <u>10 hari</u>.</p> <p><i>To process complete application for Quotation within <u>ten (10) days</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>25 bilangan kertas perakuan sebut harga / <i>Quotation Recommendation Proposal</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</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 semua permohonan lengkap yang diterima bagi tender dalam tempoh 10 hari.</p> <p><i>To process complete application for Tender within ten (10) days</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>24 bilangan kertas perakuan tender / <i>Tender Recommendation Proposal</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan lesen pemberi pinjam wang dalam tempoh 14 hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap.</p> <p><i>To issue application Of Renewal Money Lenders' Licence within 14 working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>58 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan permit iklan baru pemberi pinjam wang dalam tempoh 14 hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap.</p> <p><i>To issue application status of all new advertisement of sales permit within 14 working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>12 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</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 pembaharuan permit iklan pemberi pinjam wang dalam tempoh 14 hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap.</p> <p><i>To issue application status of all renewal advertisement of sales permit within 14 working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>41 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>

* **Catatan / Note:** Daripada 23 aduan yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan, 9 (39.13%) aduan diterima selepas 20 Disember 2009 dan masih dalam tindakan Jabatan/Bahagian. Manakala bakinya (14 aduan) merupakan aduan mengenai projek perumahan terbengkalai, projek sakit, melibatkan perbicaraan di Mahkamah, melibatkan Pihak Berkuasa Tempatan, menunggu maklum balas dari pemaju dan menunggu pengadu mengemukakan dokumen/maklumat tambahan untuk membantu siasatan kes (*Out of 23 unsolved complaints, 9 complaints were received after the month of December 2009 and the remaining 14 complaints comprised of complaints relating to abandoned and sick housing projects, legal matters, while some involved complaints against the Local Government and awaiting feedback for further investigation.*)