



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN PERTAMA 2010 (JANUARI-MAC)
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

**CLIENT'S CHARTER ACHIEVEMENT FOR FIRST QUARTER 2010 (JANUARY-MARCH)
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>142 aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>0</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>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>73 aduan/ <i>Complaints</i></p>	<p>69 aduan/ <i>Complaints</i></p>	<p>51.4%</p>
<p>Memproses semua permohonan Lesen Baru Pemajuan Perumahan yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja</p> <p><i>To process all new applications for Housing Developers' Licence within seven (7) working days.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>239 Permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>25 Permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>90.5 %</p>
<p>Memproses semua permohonan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja</p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>218 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>19 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>92 %</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 process all new complete advertisement and sales permit applications within seven (7) working days.</i></p>				
<p>Memproses semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemajuan Perumahan yang lengkap dalam tempoh tujuh (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 / No of Days</p>	<p>80 permohonan/ Applications</p>	<p>4 permohonan/ Applications</p>	<p>95.2%</p>
<p>Memproses semua permohonan Pembaharuan Permit Iklan & Jualan yang lengkap dalam tempoh tujuh (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/ No of Days</p>	<p>329 permohonan / Applications</p>	<p>12 permohonan / Applications</p>	<p>96.5%</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 Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh tiga (3)hari bekerja dari tarikh aduan diterima dan aduan diselesaikan dalam tempoh dua(2) bulan bagi Aduan Bukan Teknikal (ABT) dan tiga (3) bulan bagi Aduan Teknikal (AT)</p> <p><i>To issue proof of receipts within three (3) working days and to be solve within two(2) months for non-technical complaints and three(3) months for technical complaints.</i></p>	<p>1) Tempoh Maklum balas Aduan / <i>Feedback Duration :</i> 3 Hari Berkerja / <i>Working Days</i></p>	<p>301 Aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
	<p>2) Tempoh Aduan Bukan Teknikal / <i>Non-Technical Complaint Duration :</i> 2 Bulan / <i>Months</i></p>	<p>72 Aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>33</p>	<p>70%</p>
	<p>3) Tempoh Aduan Teknikal / <i>Technical Complaint Duration:</i> 3 Bulan / <i>Months</i></p>	<p>224 Aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>12</p>	<p>95%</p>

PIAGAM PELANGGAN / <i>CLIENT CHARTER</i>	KAEDAH PENGUKURAN / <i>MEASUREMENT METHOD</i>	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / <i>TOTAL TARGET ACHIEVED</i>	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / <i>TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</i>	PENCAPAIAN / <i>ACHIEVEMENT (%)</i>
<p>Meluluskan semua permohonan skim pinjaman perumahan (SPP) sehingga dikeluarkan surat tawaran dalam tempoh dua puluh satu(21) hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap.</p> <p><i>To approve all complete SPP applications within twenty one(21) working days from the application date.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>30 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Urusan pendaftaran kes-kes tuntutan yang diserahkan dengan lengkap akan diproses dalam tempoh sepuluh(10) minit dari waktu penerimaan</p> <p><i>To process Registration Form for the claims duly completed by the claimant within ten(10) minutes from the date of receipt.</i></p>	<p>Tempoh Masa / <i>Duration</i></p>	<p>175 kes/ <i>Cases</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Pemberitahuan tarikh pendengaran (Borang 4) akan dimaklumkan kepada pihak-pihak tidak kurang dari empat belas(14) hari dari tarikh Perbicaraan melalui surat Pos berdaftar (A.R Registered)</p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>440 kes / <i>Cases</i></p>	<p>0</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><i>To convey the notice of hearing (Form 4) to the parties involved in hearing not less than fourteen(14) days from the date of hearing by means of A.R Register.</i></p>				
<p>Award yang diputuskan oleh Presiden Tribunal 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>377 award / <i>Award</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Mempastikan semua urusan surat-menyurat (aduan) diberikan maklum balas dalam tempoh <u>tiga(3) hari</u> daripada tarikh penerimaan</p> <p><i>To ensure all 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>14 surat / <i>letter</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / <i>CLIENT CHARTER</i>	KAEDAH PENGUKURAN / <i>MEASUREMENT METHOD</i>	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / <i>TOTAL TARGET ACHIEVED</i>	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / <i>TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</i>	PENCAPAIAN / <i>ACHIEVEMENT (%)</i>
<p>Menjelaskan bil-bil B.43 / P.43 yang lengkap (beserta dokumen sokongan yang disahkan) dengan syarat peruntukan mencukupi dalam tempoh <u>empat belas(14) hari</u></p> <p><i>To make payment for all B.43 and P.43 complete bills within <u>fourteen(14) days.</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>2,016 bil / <i>Bills</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Memproses bayaran gaji kakitangan sambilan melalui e-SPKB <u>sebelum 10hb.</u></p> <p><i>To process salary payment for part-time employees via SPKB before <u>10th day of the following month.</u></i></p>	<p>Tempoh Masa / <i>Duration</i></p>	<p>204 kakitangan / <i>Staff</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Memproses permohonan pendahuluian diri dalam tempoh <u>tujuh (7) hari bekerja</u> setelah mendapat permohonan yang lengkap</p> <p><i>To process complete advance applications within <u>seven (7) working days.</u></i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>3 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / <i>CLIENT CHARTER</i>	KAEDAH PENGUKURAN / <i>MEASUREMENT METHOD</i>	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / <i>TOTAL TARGET ACHIEVED</i>	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / <i>TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</i>	PENCAPAIAN / <i>ACHIEVEMENT (%)</i>
<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>	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	165 resit / <i>Receipts</i>	0	100%
<p>Memproses semua permohonan lengkap yang diterima bagi pembelian terus dalam tempoh <u>tiga (3) hari bekerja</u></p> <p><i>To process complete application for direct requisition within <u>three (3) days</u></i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	367 bilangan pembelian terus / <i>Direct Requisition</i>	0	100%
<p>Memproses semua perakuan lengkap yang diterima bagi perolehan secara sebut harga dalam tempoh <u>sepuluh(10) hari bekerja</u></p> <p><i>To process complete certification of application for Quotation within <u>ten(10) working days</u></i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	7 sebut harga / <i>Quotation</i>	0	100%

PIAGAM PELANGGAN / <i>CLIENT CHARTER</i>	KAEDAH PENGUKURAN / <i>MEASUREMENT METHOD</i>	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / <i>TOTAL TARGET ACHIEVED</i>	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / <i>TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</i>	PENCAPAIAN / <i>ACHIEVEMENT (%)</i>
<p>Memproses semua perakuan lengkap yang diterima bagi perolehan secara tender dalam tempoh <u>sepuluh(10) hari bekerja</u></p> <p><i>To process complete certification of application for Tender within <u>ten (10) days</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>58 tender / <i>Tender</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan lesen pemberi pinjam wang dalam tempoh <u>empat belas(14) hari bekerja</u> selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue application Of Renewal Money Lenders' Licence within <u>fourteen(14) working days.</u></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>58 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan permit iklan baru pemberi pinjam wang dalam tempoh <u>empat belas(14) hari bekerja</u> selepas menerima permohonan lengkap</p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>12 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>0</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 (%)
<i>To issue application status of all new advertisement of sales permit within fourteen(14) working days.</i>				
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan permit iklan pemberi pinjam wang dalam tempoh empat belas(14) hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue application status of all renewal advertisement of sales permit within fourteen(14) working days.</i></p>	Bilangan Hari / No of Days	41 permohonan/ Applications	0	100%