



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2016
KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	Kelulusan permohonan dikeluarkan dalam tempoh berikut:				
	I. Lesen baharu, pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan yang lengkap selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	77 (Permohonan APDL baharu yang lengkap diluluskan dalam tempoh 5 hari bekerja)	0	100%
			161 (Permohonan Pembaharuan APDL yang lengkap telah diproses dan diluluskan.)	0	100%
	II. Skim Pinjaman Perumahan yang lengkap dan memenuhi syarat-syarat selewat-lewatnya 14 hari bekerja ;	Bilangan Hari	58	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima;	Bilangan Hari	44	0	100%
	IV. Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima;	Bilangan Hari	21	0	100%
	V. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	0	0	100%
	VI. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima melalui serahan tangan di kaunter sebelum waktu rehat tengah hari;	Bilangan Hari	105	0	100%
	VII. Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	1581	16	99.00%
2.	Tuntutan diselesaikan dari tarikh pemfailan dalam tempoh seperti berikut:				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	I. 110 hari bekerja bagi tuntutan pembeli rumah di bawah Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 [Akta 118]	Bilangan Hari	232 kes	0	100%
	II. 150 hari bekerja bagi tuntutan pengurusan strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari	43 kes	0	100%
3.	Keputusan tribunal (Award) dikeluarkan pada hari yang sama selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari	275 kes	0	100%
4.	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap enam (6) bulan .	Tempoh yang diambil	Sekali Setiap Enam (6) Bulan	0	65%
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara tiga (3) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat	0 Mesyuarat MPFN yang pertama bagi tahun 2016 dijadualkan pada 28 April 2016	3	0%
	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat	0	0	0%
	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara dua (2) kali setahun .	Bilangan Mesyuarat	1	1	50%
6.	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja .	Bilangan Hari	3	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
7.	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaan tidak melebihi 60 saat dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil	10,038	160	98.43
8.	Tindakan siasatan awal diambil dalam tempoh tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak berkaitan.	Bilangan Hari	0	0	100%
9.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	21	0	100%
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	1338 bil	0	100%
11.	Respon kepada aduan pelanggan dalam tempoh masa berikut:				
	I. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	32	0	100%
	II. Maklum balas awal selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja ;	Bilangan Hari	32	0	100%
	III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya 14 hari bekerja ;	Bilangan Hari	32	0	100%
	IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya 60 hari bekerja ;	Bilangan Hari	0	0	100%