



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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANAKAN 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	215	0	100%
	II. Skim Pinjaman Perumahan yang lengkap dan memenuhi syarat-syarat selewat-lewatnya 14 hari bekerja ;	Bilangan Hari	20	0	100%
	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	15	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	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	3	0	100%
	V. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	56	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	50	0	100%
	VII. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	1860	13	99.31%
2.	Tuntutan diselesaikan dari tarikh pemfailan dalam tempoh seperti berikut:				
	I. 110 hari bekerja bagi tuntutan pembeli rumah di bawah Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 [Akta 118]	Bilangan Hari	121	0	100%
	II. 150 hari bekerja bagi tuntutan pengurusan strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari	24	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
3.	Keputusan tribunal (Award) dikeluarkan pada hari yang sama selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari	145	0	100%
4.	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap enam (6) bulan .	Tempoh yang diambil	1	0	100%
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara tiga (3) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat	0	3	0%
	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat	1	0	100%
	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 Permohonan	3	0	100%
7.	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaian tidak melebihi 60 saat dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil	10626	156	98.55%
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	1	0	100%
9.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5	Skor Purata	11	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	dalam penilaian keberkesanan penyampaian				
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	906	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	23	0	100%
	II. Maklum balas awal selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja ;	Bilangan Hari	23	0	100%
	III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya 14 hari bekerja ;	Bilangan Hari	23	0	100%
	IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya 60 hari bekerja ;	Bilangan Hari	0	0	0%