



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 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	84 (Permohonan APDL baharu yang lengkap diluluskan dalam tempoh 5 hari bekerja)	0	100%
			132 (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	50	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	8	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	1	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	195	0	100%
	VII. Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	1772	0	100%
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	1100 kes	0	100%
	II. 150 hari bekerja bagi tuntutan pengurusan strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari	814 kes	0	100%
3.	Keputusan tribunal (Award) dikeluarkan pada hari yang sama selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari	1914 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	100%
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara tiga (3) kali setahun;	Bilangan Mesyuarat	1	2	33%
	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	5	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	6139	423	93.55%
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 (PKP – 1 aduan dlm masa 3 hari)	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	53	0	100%
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	1058 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	31	0	100%
	II. Maklum balas awal selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja;	Bilangan Hari	31	0	100%
	III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya 14 hari bekerja;	Bilangan Hari	31	0	100%
	IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya 60 hari bekerja;	Bilangan Hari	0	0	100%