



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2017
KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN (KPKT)

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	123 (Permohonan APDL) 190 (Pembaharuan APDL)	0	100
	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	TB	TB	TB
	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

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	21	0	100
	V. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	TB	TB	TB
	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	128	0	100
	VII. Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	-	-	-
2.	Tuntutan diselesaikan dari tarikh pemfailan dalam tempoh seperti berikut:				
	I. 110 hari bekerja bagi Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah di bawah Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 [Akta 118]	Bilangan Hari	1396	91	93.88
	II. 150 hari bekerja bagi Tribunal Pengurusan Strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari	1906	11	99.43
3.	Keputusan tribunal (<i>Award</i>) dikeluarkan pada hari yang sama selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari	3404	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
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	3	0	100
	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	0	100
6.	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja .	Bilangan Hari	4	0	100
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	-	-	-
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	TB	TB	TB
9.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	59	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	2475	2	99.92
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	67	0	100
	II. Maklum balas awal selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja ;	Bilangan Hari	67	0	100
	III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya 14 hari bekerja ;	Bilangan Hari	67	0	100
	IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya 60 hari bekerja ;	Bilangan Hari	TB	TB	TB