



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2018
KEMENTERIAN 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	78	0	100
	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	0	0	TB
	III. Lesen Baharu dan 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	36	0	100
	IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	12	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	V. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	123	0	100
	VI. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	2070	0	100
2.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa 110 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	1220	0	100
3.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa 150 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	3241	118	96.36
4.	Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari	4461	4	99.91
5.	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap enam (6) bulan .	Tempoh yang diambil	-	-	-
6.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara tiga (3) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat	-	-	-
	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun ; dan	Bilangan Mesyuarat	1	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara (MPN) satu (1) kali setahun.	Bilangan Mesyuarat	0	1	0
7.	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja.	Bilangan Hari	0	0	TB
8.	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	6826	176	97.49
9.	Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Bilangan Hari	13	0	100
10.	Tindakan siasatan Jabatan Teknikal JKT: Melaksanakan siasatan seperti kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak PBT dan menyediakan laporan dalam tempoh 30 hari bekerja , bergantung kepada kes.	Bilangan Hari	0	0	TB
11.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	66	0	100
12.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	465	464	99.78

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
13.	Respons terhadap aduan pelanggan diberikan dalam tempoh masa yang berikut:				
	I. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	50	0	100
	II. Maklum balas awal dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	50	0	100
	III. Penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	0	0	TB