



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2018
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 | 232 | 0 | 100 |
| | II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat; | Bilangan Hari | - | - | - |
| | 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 | 79 | 0 | 100 |
| | IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar; | Bilangan Hari | 0 | 0 | TB |

| 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 | 217 | 0 | 100 |
| | VI. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima. | Bilangan Hari | - | - | - |
| 2. | Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa 110 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes. | Bilangan Hari | 436 | 0 | 100 |
| 3. | Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa 150 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes. | Bilangan Hari | 802 | 0 | 100 |
| 4. | Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh <i>award</i> . | Bilangan Hari | 1238 | 0 | 100 |
| 5. | Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap enam (6) bulan . | Tempoh yang diambil | 1 | 0 | 100 |
| 6. | 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 ; dan | Bilangan Mesyuarat | 0 | 0 | TB |

| 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 | 0 | TB |
| 7. | Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja. | Bilangan Hari | 3 | 0 | 100 |
| 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 | - | - | - |
| 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 | 3 | 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 | 1 | 0 | 100 |
| 11. | Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian | Skor Purata | 36 | 0 | 100 |
| 12. | Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima. | Bilangan Hari | 737 | 15 | 99.96 |

| 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 | 98 | 0 | 100 |
| | II. Maklum balas awal dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan | Bilangan Hari | 87 | 11 | 88.77 |
| | III. Penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut. | Bilangan Hari | 87 | 11 | 88.77 |