



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 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	-	-	-
	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	0	0	0
	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	43	0	100
	IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	14	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	213	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	232	0	100
3.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa 150 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	265	0	100
4.	Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari	497	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	0

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	0
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	9	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	0
11.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	34	0	100
12.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	1577	0	100

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	35	15	70
	III. Penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	35	15	70