



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2019
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	315	0	100
	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	-	-	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	131	0	100
	IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	-	-	TB
	V. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	108	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	VI. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	2,063	0	100
2.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa 110 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	110	0	100
3.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa 150 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	599	0	100
4.	Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari	956	0	100
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun ; dan	Bilangan Mesyuarat	-	-	TB
	II. Mesyuarat Majlis Perumahan Mampu Milik Negara (MPMMN) satu (1) kali setahun .	Bilangan Mesyuarat	-	-	TB
6.	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebomgaan tidak melebihi 60 saat dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil	7,205	101	98.62
7.	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
8.	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	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
9.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 4.0 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	45	11	75
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	11,800	1	99.99
11.	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	233	0	100
	II. Maklum balas awal dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	233	0	100
	III. Penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	233	0	100

*TB : TIDAK BERKAITAN