



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 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 | 308 | 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 | 107 | 0 | 100 |
| | IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar; | Bilangan Hari | 106 | 0 | 100 |
| | V. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan | Bilangan Hari | 59 | 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 | 2009 | 0 | 100 |
| 2. | Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa 110 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes. | Bilangan Hari | - | - | - |
| 3. | Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa 150 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes. | Bilangan Hari | - | - | - |
| 4. | Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh <i>award</i> . | Bilangan Hari | - | - | - |
| 5. | Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut: | | | | |
| | I. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun ; dan | Bilangan Mesyuarat | 1 | 0 | 100 |
| | II. Mesyuarat Majlis Perumahan Mampu Milik Negara (MPMMN) satu (1) kali setahun . | Bilangan Mesyuarat | - | - | - |
| 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 | 8150 | 148 | 98.22 |
| 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 | 13 | 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 | TB |

| 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 | 23 | 18 | 56 |
| 10. | Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima. | Bilangan Hari | 5555 | 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 | - | - | - |
| | II. Maklum balas awal dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan | Bilangan Hari | - | - | - |
| | III. Penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut. | Bilangan Hari | - | - | - |

*TB : TIDAK BERKAITAN