



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2021
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan				
	I. Kelulusan permohonan bagi Lesen baharu bagi Lesen Pemajuan Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (APDL) yang lengkap selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja dari pematuhan Kelulusan Bersyarat;	Bilangan Hari	272	0	100%
	II. Kelulusan permohonan bagi Pembaharuan Lesen bagi Lesen Pemajuan Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (APDL) yang lengkap selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	-	-	-

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Kelulusan Permohonan bagi Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	-	-	-
	IV. Notis tawaran kompaun kepada kes-kes disyorkan kompaun dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas terima pengesyoran;	Bilangan Hari	-	-	-
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	0	0	TB
	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	0	0	TB
	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	0	0	TB

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	VIII. Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh dua puluh empat (24) jam waktu bekerja setelah aduan diterima; dan	Bilangan Jam	29	0	100%
	IX. Tindakan siasatan Jabatan Teknikal JKT: Melaksanakan siasatan awal seperti kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak PBT dan menyediakan laporan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja .	Bilangan Hari	0	0	100%
2.	Kebombaan				
	I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	1,932	0	100%
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	228	91	71.47%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan Perniagaan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap sehingga surat sokong/ tidak disokong ditandatangani.	Bilangan Hari	2,629	20	99.24%
3.	Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal				
	I. Mendapatkan nasihat Mesyuarat Majlis Perancang dan Fizikal Negara (MPFN) dibawah subseksyen 22(2A) Akta 172 dalam tempoh empat (4) bulan selepas permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	0	0	TB
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	-	-	-
	III. Kelulusan Permohonan bagi Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap	Bilangan Hari	-	-	-

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.				
4.	Pengurusan Latihan, Perolehan & Kewangan dan Aduan				
	I. Melaksanakan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 4.0 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian;	Skor Purata	TB	TB	TB (Kursus secara Online dijalankan mulai Februari 2020)
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	-	-	-
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	34	0	100%
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	34	0	100%
	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB
6.	Kawalan Kredit Komuniti				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	I. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	TB	TB	TB
	II. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW - 99 PPG - 24	PPW - 0 PPG - 0	PPW - 100% PPG - 100%
	III. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan permohonan untuk mengadakan sesi lelongan dikeluarkan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja selepas permohonan.	Bilangan Hari	PPG – 30	PPG – 0	PPG – 100%

TB – TIDAK BERKAITAN