



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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	<b>Perumahan dan Kerajaan Tempatan</b>				
	I. Kelulusan permohonan bagi Lesen baharu bagi Lesen Pemajuan Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (APDL) yang lengkap selewat-lewatnya <b>lima (5) hari bekerja</b> dari pematuhan Kelulusan Bersyarat;	Bilangan Hari	109	0	100
	II. Kelulusan permohonan bagi Pembaharuan Lesen bagi Lesen Pemajuan Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (APDL) yang lengkap selewat-lewatnya <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	271	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Notis tawaran kompaun kepada kes-kes disyorkan kompaun dikeluarkan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b> selepas terima pengesyoran;	Bilangan Hari	60	2	96.77
	IV. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>satu ratus sepuluh (110) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	89	0	100
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa <b>satu ratus lima puluh (150) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	255	0	100
	VI. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	375	0	100
	VII. Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh <b>dua puluh empat (24) jam waktu bekerja</b> setelah aduan diterima; dan	Bilangan Jam	13	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	VIII. 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 <b>tiga puluh (30) hari bekerja</b> .	Bilangan Hari	1	0	100
2.	<b>Kebomgaan</b>				
	I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya <b>empat belas (14) hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	2,135	1	99.95
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	431	12	97.21
	III. Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan Perniagaan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap sehingga surat sokong/ tidak disokong ditandatangani.	Bilangan Hari	2,946	46	98.46
3.	<b>Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal</b>				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	I. Mendapatkan nasihat Mesyuarat Majlis Perancang dan Fizikal Negara (MPFN) dibawah subseksyen 22(2A) Akta 172 dalam <b>tempoh empat (4) bulan</b> selepas permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	-	-	-
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	2	0	100
	III. Kelulusan Permohonan bagi Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya <b>tujuh (7) hari bekerja</b> setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	223	0	100
4.	<b>Pengurusan Latihan, Perolehan &amp; Kewangan dan Aduan</b>				
	I. Melaksanakan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian <b>sekurang-kurangnya 4.0</b> pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian;	Skor Purata	29	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari</b> selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	6,978	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	40	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	40	0	100
	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB
5.	<b>Kawalan Kredit Komuniti</b>				
	I. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu dikeluarkan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	PPG – 6	PPG – 0	PPG – 100%
	II. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW – 88 PPG - 21	PPW – 0 PPG - 0	PPW – 100% PPG – 100%
	III. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan permohonan untuk mengadakan sesi lelongan dikeluarkan dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> selepas permohonan.	Bilangan Hari	PPG - 40	PPG – 0	PPG – 100%

**TB – TIDAK BERKAITAN**