



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	99	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	206	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 empat belas (14) hari bekerja selepas terima pengesyoran;	Bilangan Hari	4	0	100
	IV. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	33	191	14.73
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	809	83	90.70
	VI. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	1,090	0	100
	VII. 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	23	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 tiga puluh (30) hari bekerja .	Bilangan Hari	3	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	2,224	0	100
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	367	0	100
	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	3,873	3	99.92
3.	Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal				

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 tempoh empat (4) bulan selepas permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	0	0	100
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	8	0	100
	III. Kelulusan Permohonan bagi Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	138	0	100
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	120	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	1,376	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	33	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	33	0	100
	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB
5.	Kawalan Kredit Komuniti				
	I. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	PPG -TB	PPG - TB	PPG -TB
	II. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW – 65 PPG - 104	PPW – T/B PPG –T/B	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 -51	PPG – TB	PPG -100

TB – TIDAK BERKAITAN