



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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	45	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	231	0	100
	III. Notis tawaran kompaun kepada kes-kes disyorkan kompaun dikeluarkan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b> selepas terima pengesyoran;	Bilangan Hari	233	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>satu ratus sepuluh (110) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	0	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	0	0	100
	VI. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkecuaan dalam masa <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	0	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	5	0	100
	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>Kebombaan</b>				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	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	1,507	5	99.67
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	288	11	96.32
	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	2,040	34	98.36
3.	<b>Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal</b>				
	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	0	0	100
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	3	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	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	203	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	93	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari</b> selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	440	0	100
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	67	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	67	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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
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 - TB	PPG - TB	PPG - TB
	II. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW – 65 PPG – 33	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 – TB	PPG – TB	PPG –TB

**TB – TIDAK BERKAITAN**