



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2022
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 pengeluaran Lesen Pemajuan Perumahan (DL) baharu kepada pemaju perumahan dalam tempoh (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	15	0	100
	II. Kelulusan pengeluaran Permit Iklan & Jualan (AP) baharu kepada pemaju perumahan dalam tempoh (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	32	0	100
	III. Kelulusan pengeluaran Lesen Pemajuan Perumahan (DL) pembaharuan kepada pemaju perumahan dalam tempoh (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	75	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Kelulusan pengeluaran Permit Iklan & Jualan (AP) pembaharuan kepada pemaju perumahan dalam tempoh (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	11	0	100
	V. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN;	Bilangan Aduan	22	0	100
	VI. Memberi khidmat nasihat berkenaan Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja ;	Bilangan Pertanyaan	3	0	100
	VII. Surat Tawaran kemasukan unit-unit PPR dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT;	Bilangan Surat Tawaran	0	0	TB
	VIII. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	80	1	98.77
	IX. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	227	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	X. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	265	0	100
	XI. 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	78	0	100
	XII. 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 empat belas (14) hari bekerja .	Bilangan Hari	6	0	100
2.	Kebombaan				
	I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	1,878	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	364	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	2,473	21	99.16
3.	Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal				
	I. Memperakukan permohonan di bawah subseksyen 22(2A) Akta 172 di dalam Jawatankuasa Kerja MPFN dalam tempoh 4 bulan selepas permohonan diterima bagi mendapat nasihat MPFN;	Bilangan Hari	0	0	TB
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	4	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Keputusan pemberian lesen oleh Ketua Pengarah/ Pegawai yang diturunkan kuasa melalui Analisa Pengesyoran bagi Permohonan 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	107	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	53	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	750	0	100
	III. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	40	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	40	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 PPG dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	30	0	100
	II. Pengeluaran Surat Kelulusan Bersyarat PPW dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan Pendaftar PPW;	Bilangan Hari	38	0	100
	III. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW – 323 PPG – 31	0	PPW – 100 PPG – 100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan Permohonan Untuk Mengadakan Sesi Lelongan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar Pemegang Pajak Gadai (PPG).	Bilangan Hari	43	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN