



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2022  
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 pengeluaran Lesen Pemajuan Perumahan (DL) baharu kepada pemaju perumahan dalam <b>tempoh (5) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	298	0	100
	II. Kelulusan pengeluaran Permit Iklan & Jualan (AP) baharu kepada pemaju perumahan dalam <b>tempoh (5) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	96	0	100
	III. Kelulusan pengeluaran Lesen Pemajuan Perumahan (DL) pembaharuan kepada pemaju perumahan dalam <b>tempoh (5) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	145	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 <b>tempoh (5) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan penuh oleh Pengawal Perumahan;	Bilangan Permohonan	24	0	100
	V. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN;	Bilangan Aduan	30	0	100
	VI. Memberi khidmat nasihat berkenaan Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b> ;	Bilangan Pertanyaan	4	0	100
	VII. Surat Tawaran kemasukan unit-unit PPR dikeluarkan dalam <b>tempoh empat belas (14) hari bekerja</b> selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT;	Bilangan Surat Tawaran	2	0	100
	VIII. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>satu ratus sepuluh (110) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	60	4	93.75
	IX. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa <b>satu ratus lima puluh (150) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	866	8	99.08

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 <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	1121	0	100
	XI. 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	27	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 <b>empat belas (14) hari bekerja</b> .	Bilangan Hari	3	0	100
2.	<b>Kebombaan</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	2,480	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	364	0	100
	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	2,581	12	99.54
3.	<b>Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal</b>				
	I. Memperakukan permohonan di bawah subseksyen 22(2A) Akta 172 di dalam Jawatankuasa Kerja MPFN dalam <b>tempoh 4 bulan selepas</b> permohonan diterima bagi mendapat nasihat MPFN;	Bilangan Hari	0	0	TB
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	6	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 <b>tujuh (7) hari bekerja</b> setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	168	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	95	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari</b> selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	833	0	100
	III. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	46	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	46	0	100
	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	0	TB
5.	<b>Kawalan Kredit Komuniti</b>				
	I. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPG dikeluarkan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	0	0	TB
	II. Pengeluaran Surat Kelulusan Bersyarat PPW dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan Pendaftar PPW;	Bilangan Hari	0	0	TB
	III. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW - 184 PPG - 24	TB	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 <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> selepas mendapat kelulusan Pendaftar Pemegang Pajak Gadai (PPG).	Bilangan Hari	PPG - 45	TB	100

TB – TIDAK BERKAITAN