



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 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	29	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	72	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	179	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	30	0	100
	V. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN;	Bilangan Aduan	39	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	90	0	100
	VIII. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	81	7	92.05
	IX. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	785	1	99.87

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	920	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	18	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	8	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	2,074	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	382	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	1,566	0	100
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	8	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	156	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	75	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	751	0	100
	III. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	21	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	21	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	TB	TB	TB
	II. Pengeluaran Surat Kelulusan Bersyarat PPW dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan Pendaftar PPW;	Bilangan Hari	TB	TB	TB
	III. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW - 229 PPG - 19	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 tempoh tiga (3) hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar Pemegang Pajak Gadai (PPG).	Bilangan Hari	43	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN