



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2023**  
**KEMENTERIAN PEMBANGUNAN 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 <b>Lesen Pemajuan Perumahan (DL)</b> yang lengkap diterima dalam <b>tempoh 60 hari bekerja</b> ;	Bilangan Permohonan	343	0	100
	II. Kelulusan permohonan <b>Permit Iklan dan Jualan (AP)</b> yang lengkap diterima dalam <b>tempoh 60 hari bekerja</b> ;	Bilangan Permohonan	468	1	99.78
	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN;	Bilangan Aduan	94	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. 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	416	0	100
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>satu ratus sepuluh (110) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	139	0	100
	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa <b>satu ratus lima puluh (150) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	1071	1	99.9
	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	1515	0	100
	VIII. 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	72	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IX. 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	10	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	2,703	7	99.74
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	421	1	99.76
	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	2,564	62	97.64

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
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	4	0	100
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh <b>tiga (3) 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	181	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	80	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari</b> selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	1,260	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	1	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	1	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
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

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW – 81 PPG – 101	0	100
	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	47	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN