



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2024 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 permohonan Lesen Pemajuan Perumahan (DL) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja ; | Bilangan Permohonan | 292 | 0 | 100 |
| | II. Kelulusan permohonan Permit Iklan dan Jualan (AP) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja ; | Bilangan Permohonan | 419 | 0 | 100 |
| | III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima oleh JPN; | Bilangan Aduan | 263 | 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 tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT; | Bilangan Surat Tawaran | 83 (PPR Ayer Hitam-PPR Dimiliki) | 0 | 100 |
| | V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes; | Bilangan Hari | 164 | 0 | 100 |
| | VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes; | Bilangan Hari | 967 | 0 | 100 |
| | VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ; | Bilangan Hari | 1179 | 0 | 100 |
| | VIII. 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 | 36 | 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 empat belas (14) hari bekerja . | Bilangan Hari | 1 | 0 | 100 |
| 2. | | | | | |
| | I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; | Bilangan Hari | 1973 | 300 | 86.80 |
| | II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan | Bilangan Hari | 494 | 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 | 2243 | 118 | 95 |

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | KAEDAH PENGUKURAN | JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN (%) |
|------|--|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------------|
| 3. | | | | | |
| | 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 Permohonan | 2 | 0 | 100 |
| | II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan | Bilangan Hari | 1 | 0 | 100 |
| | 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 | 257 | 0 | 100 |

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN | KAEDAH PENGUKURAN | JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN (%) |
|------|---|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------------|
| 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 | 58 | 0 | 100 |
| | II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima; | Bilangan Hari | 835 | 0 | 100 |
| | III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima; | Bilangan Hari | 3 | 0 | 100 |
| | IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan | Bilangan Hari | 3 | 0 | 100 |
| | V. Penyelesaian aduan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja 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. | Kawalan Kredit Komuniti | | | | |
| | I. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPG dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar; | Bilangan Hari | 3 | 0 | 100 |
| | II. Pengeluaran Surat Kelulusan Bersyarat PPW dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan Pendaftar PPW; | Bilangan Hari | 4 | 0 | 100 |
| | III. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan | Bilangan Hari | PPW – 240 PPG – 29 | 0 | 100 |
| | 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 | 50 | 0 | 100 |

TB – TIDAK BERKAITAN