



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2025
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 ;	308 (Permohonan Bulan Jun 2025)	308	-	100
	II. Kelulusan permohonan Permit Iklan dan Jualan (AP) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja ;	461 (Permohonan Bulan Jun 2025)	461	-	100
	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima oleh JPN;	Bilangan Aduan	171	-	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	0	154	0
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	106	0	100
	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	1051	0	100
	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	1284	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	82	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	TB	TB	TB
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	2253	549	80.41
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	613	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	2590	26	99.01

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	-	100
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	6	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	230	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	14/14	-	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	Jumlah bil : 875 *Maklumat diperolehi dari Unit Akaun, Bahagian Kewangan dan Perolehan (BKew)	-	100
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	4	-	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	4	-	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. Pemakluman klasifikasi kes-kes bagi aduan awam yang diterima melalui Kaunter Aduan (<i>Walk-in</i>) dalam tempoh 24 jam ;	Bilangan Aduan	24	0	100
	II. Cetakan lesen baharu PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap; III.	Bilangan Lesen	PPW : 3 PPG : 3	0	100
	IV. Cetakan pembaharuan lesen PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap; dan	Bilangan Lesen	PPW : 50 PPG : 30	0	100
	v. 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 Surat	52	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN