



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 2025 KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
1.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan						
	JPN	I. Kelulusan permohonan Lesen Pemajuan Perumahan (DL) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja;	246 (Permohonan Bulan Julai 2025)	246	-	100	TB
	JPN	II. Kelulusan permohonan Permit Iklan dan Jualan (AP) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja;	419 (Permohonan Bulan Julai 2025)	419	-	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JPN	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas diterima oleh Bahagian Perumahan Negara (JPN).	Bilangan Aduan	182	TB	100%	TB
	JPN	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	0	0	Tiada pengeluaran surat tawaran untuk unit PPR bagi bulan Ogos 2025
	TPPS	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja bagi pemfailan kes sebelum Julai 2025 DAN seratus (100) hari bekerja bagi pemfailan selepas	Bilangan Hari	214	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		Julai 2025 dari tarikh pemfailan kes;					
	TPPS	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja bagi pemfailan kes sebelum Julai 2025 DAN seratus empat puluh (140) hari bekerja bagi pemfailan selepas Julai 2025 dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	1037	1	99.9	Kes rumit yang memerlukan masa yang lebih panjang untuk penyelesaian
	TPPS	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	1449	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JKT	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	73	0	100	TB
	JKT	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	TB
2.	Kebombaan						

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JBPM	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	2673	124	95.57%	- Kuantiti permohonan semakin dan kelulusan pelan yang tinggi. - Kompleksiti pelan tersebut. - Kekangan bilangan pegawai proses sedia ada tidak mencukupi untuk pegawai proses dan pegawai pemeriksa.
	JBPM	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	499	-	100%	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JBPM	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	1691	10	99.41%	-Kuantiti permohonan dan pemeriksaan yang tinggi serta kekangan pegawai. -Tetuan premis dalam tempoh kuarantin (covid-19) / influenza A. -Tetuan premis sedang bercuti di luar negara dan gagal dihubungi.
3.							
	PLANMalaysia	I. Memperakukan permohonan di bawah subseksyen 22(2A) Akta 172 di dalam Jawatankuasa Kerja MPFN	Bilangan Permohonan	0	0	0	Tiada permohonan yang diperaku kerana Jawatankuasa Kerja MPFN tidak

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		dalam tempoh 4 bulan selepas permohonan diterima bagi mendapat nasihat MPFN;					bersidang pada bulan Ogos 2025.
	JLN	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	8	0	100	TB
	JPSPN	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	Bilangan Hari	196	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.					
4.							
	I-KPKT	I. Melaksanakan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 4.0 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian;	Skor Purata	13	0	100	TB
	BKew	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	Jumlah bil : 974 *Maklumat diperolehi dari Unit Akaun, Bahagian Kewangan dan Perolehan (BKew)	0	100	TB
	UKK	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-	Bilangan Hari	7	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;					
	UKK	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	7	0	100	TB
	UKK	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB	TB
5.	Kawalan Kredit Komuniti						
	BKKK	I. Pemakluman klasifikasi kes-kes bagi aduan awam yang diterima melalui Kaunter Aduan (Walk-in) dalam tempoh 24 jam ;	Bilangan Aduan	16	0	100	TB
	BKKK	II. Cetakan lesen baharu PPW/PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan	Bilangan Lesen	4	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		lengkap;					
	BKKK	III. Cetakan pembaharuan lesen PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap; dan	Bilangan Lesen	120	0	100	TB
	BKKK	IV. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan Permohonan Untuk Mengadakan Sesi Lelongan dikeluarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar Pemegang Pajak Gadai (PPG).	Bilangan Surat	54	0	100	TB

TB – TIDAK BERKAITAN