



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 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 ;	Bilangan Permohonan	222	0	100
	II. Kelulusan permohonan Permit Iklan dan Jualan (AP) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja ;	Bilangan Permohonan	318	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN;	Bilangan Aduan	153	0	100
	IV. Surat Tawaran kemasukan unit-unit PPR dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT;	Bilangan Surat Tawaran	167	0	100
	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 Julai 2025 dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	249	0	100
	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	1347	0	100
	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	2068	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	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	115	0	100
	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.	Kebombaan				
	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	2168	578	78.95

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	554	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	1749	9	99.49
3.	Perancang Bandar, Lansdkap 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 Permohonan	0	0	TB

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	5	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 lima (5) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	206	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	11	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	Jumlah bil : 1,009 *Maklumat diperolehi dari Unit Akaun, Bahagian Kewangan dan Perolehan (BKew)	0	100
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	4	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	4	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
5.	Kawalan Kredit Komuniti				
	I. Pemakluman klasifikasi kes-kes bagi aduan awam yang diterima melalui Kaunter Aduan (Walk-in) dalam tempoh 24 jam ;	Bilangan Aduan	26	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Cetakan lesen baharu PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap; III.	Bilangan Lesen	PPW: 13 PPG: 29	0	100
	IV. Cetakan pembaharuan lesen PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap; dan	Bilangan Lesen	PPW: 27 PPG: 11	0	100
	V. 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	55	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN