



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2026 **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 tiga puluh (30) hari bekerja .	204 <i>(Permohonan Bulan Ogos 2026)</i>	204	0	100
	II. Kelulusan permohonan Permit Iklan dan Jualan (AP) yang lengkap diterima dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja .	360 <i>(Permohonan Bulan Ogos 2026)</i>	360	0	100
	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN.	Bilangan Aduan	149	TB	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 dua belas (12) hari bekerja selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT.	Bilangan Surat Tawaran	0	0	TB
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus (100) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	203	0	100
	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus empat puluh (140) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	1262	0	100
	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa tujuh (7) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari	1015	0	100
	VIII. Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh dua (2) hari bekerja setelah aduan diterima.	Bilangan Jam	194	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 dari tarikh selesai siasatan.	Bilangan Hari	TB	TB	TB
2.	Perkhidmatan 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	2801	0	100
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	552	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	1663	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
3.	Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal				
	I. Memperakukan permohonan di bawah Seksyen 20B dan Subseksyen 22(2A) Akta 172 di dalam Jawatankuasa Kerja MPFN dalam tempoh empat (4) bulan selepas permohonan diterima bagi mendapat nasihat MPFN.	Bilangan Permohonan	4	0	100% Mesyuarat Jawatankuasa Kerja MPFN telah bersidang pada 24 September 2026.
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja .	Bilangan Hari	12	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	131	0	100
4.	Pengurusan Latihan, Perolehan & Kewangan dan Aduan				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	I. Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 4.0 pada skala 1 hingga 5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian.	Skor Purata	14	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	Jumlah bil : 893 *Maklumat diperolehi dari Unit Akaun, BKew	0	100
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima.	Bilangan Hari	1	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja .	Bilangan Hari	1	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				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	I. Pemakluman klasifikasi kes-kes bagi aduan awam yang diterima melalui Kaunter Aduan (<i>Walk-in</i>) dalam tempoh 24 jam .	Bilangan Aduan	26	0	100
	II. Pengeluaran Surat Cetakan lesen baharu PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap.	Bilangan Lesen	PPW: 1 PPG: 12	0	100
	III. Cetakan pembaharuan lesen PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap.	Bilangan Lesen	PPW: 306 PPG: 50	0	100
	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	55	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN