



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2015  
KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

**CLIENT'S CHARTER ACHIEVEMENT FOR MONTH OF MARCH 2015  
MINISTRY OF URBAN WELLBEING, HOUSING AND LOCAL GOVERNMENT**

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
<p>Mengeluarkan surat akuan terima kepada pelanggan dan menyalurkan aduan dan pertanyaan tersebut kepada Bahagian/Jabatan dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.</p> <p><i>To issue proof of receipts to clients and channel complaints and queries to the relevant Department/Division within <b>one (1) working day.</b></i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>25 aduan / <i>Complaints</i></p>	<p>Tiada</p>	<p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memastikan maklum balas terhadap pertanyaan/aduan yang diterima dikemukakan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b> dari tarikh pertanyaan/aduan diterima kecuali bagi aduan teknikal yang memerlukan siasatan lanjut sehingga tempoh <b>enam puluh (60) hari bekerja</b>.</p> <p><i>To provide feedback towards any queries and complaints within <b>fourteen (14) working days</b> with exception for technical complaints that need investigation until <b>sixty (60) working days</b>.</i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	10 aduan/ <i>Complaints</i>	Tiada	100%
<p>Memastikan pendaftaran kes-kes tuntutan yang lengkap di kaunter diproses dalam masa <b>lima belas (15) minit sahaja</b>.</p> <p><i>To ensure complete registration of claims are processed <b>within fifteen (15) minutes</b>.</i></p>	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	224 kes/ <i>Cases</i>	Tiada	100%
<p>Menghantar Notis Pendengaran kepada Pihak Yang Menuntut (PYM) dan Pihak Penentang (PP) <b>tidak kurang empat belas hari (14) hari dari tarikh perbicaraan</b>.</p> <p><i>To send Hearing Notices to the Claimant and Respondent <b>not less than fourteen (14) days</b> from hearing date.</i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	262 kes / <i>Cases</i>	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
Mengeluarkan award <b>pada hari keputusan diberikan.</b> <i>To issue HBT award <b>within the day judgement is passed.</b></i>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	129 award / <i>Award</i>	Tiada	100%
Memastikan semua aduan diberi maklum balas dalam masa <b>tiga (3) hari bekerja.</b> <i>To ensure all complaints will be replied within <b>three (3) working days.</b></i>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	2 aduan / <i>complaints</i>	Tiada	100%
Memproses semua bil/tuntutan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima. <i>To make payment for all complete bills within <b>seven (7) days.</b></i>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	690 bil / <i>Bills</i>	3 bil / <i>Bills</i>	99.50%
Mengeluarkan resit rasmi pada <b>tarikh yang sama</b> setiap terimaan yang diuruskan.	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	26 resit / <i>Receipts</i>	Tiada	100%
Memproses semua permohonan pembelian terus dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas dokumen lengkap diterima.	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	169 Pesanan Kerajaan dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan / <i>Local Order</i>	Tiada	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
Memproses semua permohonan perolehan secara sebut harga dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> selepas perakuan lengkap diterima.	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	10 sebut harga diproses dalam tempoh yang ditetapkan.	Tiada	100%
Memproses semua permohonan perolehan secara tender dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> selepas perakuan lengkap diterima.	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	12 tender / <i>Tender</i>	Tiada	100%
Memproses permohonan yang lengkap diterima untuk setiap permohonan dalam tempoh 3 hari bekerja.	Tempoh Masa / <i>Duration</i>	0 waran udara diproses dalam tempoh yang ditetapkan	Tiada	100%
<p>Memproses permohonan baru/ pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan dan Jualan yang lengkap dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b>.</p> <p><i>To process new applications / renewal applications for Housing Developers' License and advertisement and sales permit within 5 working days.</i></p>	Bilangan Hari / <i>No of Days</i>	<p><b>Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan &amp; Jualan (Baru)</b></p> <p>84 permohonan/ <i>Applications</i></p> <p><b>Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan &amp; Jualan (Pembaharuan)</b></p> <p>116 permohonan/ <i>Applications</i></p>	<p>1 permohonan/ <i>Applications</i></p> <p>Tiada</p>	<p>98.8%</p> <p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Memproses permohonan Skim Pinjaman Perumahan dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b>.</p> <p><i>To process SPP applications within <b>fourteen (14) working days</b>.</i></p>	<p>Bilangan Hari / <i>No of Days</i></p>	<p>20 permohonan / <i>Applications</i></p>	<p>Tiada / <i>No. Applications</i></p>	<p>100%</p>
<p><b>Menyelesaikan aduan awam (teknikal dan bukan teknikal) berkaitan Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Pelesenan) 1966 [Akta 118] dan Peraturan-Peraturan dalam tempoh 30 hari bekerja.</b></p> <p>a) Aduan Teknikal</p> <p>b) Aduan Bukan Teknikal</p> <p><i>To solve public complaints (technical and non technical) about Housing Development (Control and Licensing) Act 1966 (Act 118) &amp; Regulations within <b>thirty (30) days</b> from the date complaint is received.</i></p>	<p>Bilangan Hari/ <i>No of Days</i></p>	<p>4 aduan/ <i>Complaints</i></p> <p>5 aduan/ <i>Complaints</i></p>	<p>Tiada</p> <p>Tiada</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Menyelesaikan aduan awam berkaitan Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 [Akta 663] dalam tempoh 21 hari bekerja.</p> <p><i>To solve public complaints (technical and non technical) about Act 663 Building and Common Property (Maintenance and Management) Act 227 within <b>twenty one (21) days</b> from the date complaint is received.</i></p>	Bilangan Hari/ No of Days	-	-	-
<p>Memproses semua bayaran dalam tempoh <b>empat belas (14) hari</b>.</p> <p><i>To process all payments within <b>fourteen (14) days</b>.</i></p>	Bilangan Hari/ No of Days	387 bil/ bills	Tiada	100%
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan lesen pemberi pinjaman wang/pemegang pajak gadai dalam tempoh <b>sepuluh 10) hari bekerja</b> selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue results for all complete renewal applications for money lenders' and pawn brokers' license within <b>ten (10) working days</b>.</i></p>	Bilangan Hari/ No of Days	101 permohonan / Applications	0	100%

PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER	KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED	PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan permit iklan baru pemberi pinjam wang/pemegang pajak gadai dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue results for all complete new applications for money lenders' and pawn brokers' advertisement permit within ten (10) working days.</i></p>	Bilangan Hari/ <i>No of Days</i>	3 permohonan / <i>Applications</i>	0	100%
<p>Mengeluarkan keputusan bagi semua permohonan pembaharuan permit iklan pemberi pinjam wang/pemegang pajak gadai dalam tempoh <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> selepas menerima permohonan lengkap</p> <p><i>To issue results for all complete renewal applications for money lenders' and pawn brokers' advertisement permit within ten (10) working days.</i></p>	Bilangan Hari / <i>No of Days</i>	99 permohonan/ <i>Applications</i>	0	100%
<p><b>Response Time Kebakaran</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sampai ke tempat kejadian kebakaran dan kecemasan mengikut jadual yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<p>Zon A: Kurang daripada 10 minit</p> <p>Zon B: 10 hingga 20 minit</p> <p>Zon C: Lebih dari 20 minit</p>	4539	1	99.97%

<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
<b>Aduan Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelesaikan Aduan Pelanggan</li> </ul>	Tidak melebihi 14 hari / kes -Ibu Pejabat JBPM, Putrajaya -Keseluruhan Negeri, JBPM	19 18	1 5	95% 78.26%
<b>Menguruskan dan memproses Pelan Teknikal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses Pelan Arkitekural dan Memproses Pelan 'M&amp;E'</li> </ul>	<b>Bersistem:</b> Tidak melebihi 7 hari / pelan <b>Tidak Bersistem:</b> Tidak melebihi 7 hari / pelan	713 689	13 24	98.20% 96.63%
<b>Perakuan Bahan Ketahanan Api</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api</li> </ul>	Dalam tempoh 21 hari	23	Tiada	100%
Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	Dalam tempoh empat belas (14) hari	204	Tiada	100%



<b>PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN / MEASUREMENT METHOD</b>	<b>JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN / TOTAL TARGET ACHIEVED</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN / TOTAL TARGET NOT ACHIEVED</b>	<b>PENCAPAIAN / ACHIEVEMENT (%)</b>
Memastikan akuan penerimaan aduan atau tindakan yang telah diambil dimaklumkan dalam tempoh 1 hari bekerja	24 jam Aduan Luaran	419	Tiada	100%
	Aduan Dalaman	47	Tiada	100%
Memastikan kerja-kerja pembersihan jalan dilakukan setiap hari di jalan protokol, jejantas, jejambat dan terowong, Enam (6) kali seminggu bagi jalan utama dan komersil, 1 kali dalam sebulan bagi jalan industri	Dalam tempoh enam (6) hari seminggu jalan utama, 1 kali sebulan jalan industri	1,216,502	62	99.99%
Semua longkang dibersihkan dalam masa tiga puluh (30) hari satu pusingan kecuali longkang tanah.	Dalam tempoh tiga puluh (30) hari satupusingan	67,710	255	99.62%
Memastikan pemotongan rumput dilakukan dua (2) kali dalam sebulan	Dua kali dalam sebulan	135,743	187	99.86%
Memastikan sisa domestik diangkat sekurang-kurangnya dua (2) kali dalam seminggu dan sisa pukal barangan kitar semula dikutip dalam seminggu sekali	Dua (2) kali dalam seminggu	83,268	180	99.78%