



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2020  
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	Kelulusan permohonan dikeluarkan dalam tempoh berikut:				
	I. Lesen baharu, pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan yang lengkap selewat-lewatnya <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	199	0	100
	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya <b>14 hari bekerja</b> daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	TB	TB	TB
	III. Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya <b>tujuh (7) hari bekerja</b> setelah pengesyoran lengkap dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima;	Bilangan Hari	328	0	100
	IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPG selewat-lewatnya <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	TB	TB	TB
	V. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	146	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	VI. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan permohonan untuk mengadakan sesi lelongan dalam masa <b>15 hari</b> selepas permohonan.	Bilangan Hari	14	0	100%
	VII. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	1,738	0	100
2.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>110 hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	19	1	95
3.	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa <b>150 hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari	0	0	0
4.	Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari	38	0	100
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan <b>satu (1) kali setahun</b> ; dan	Bilangan Mesyuarat	1	0	100
	II. Mesyuarat Majlis Perumahan Mampu Milik Negara (MPMMN) <b>satu (1) kali setahun</b> .	Bilangan Mesyuarat	TB	TB	TB
6.	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaan tidak melebihi <b>60 saat</b> dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil	8,323	145	98.29
7.	Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> .	Bilangan Hari	5	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
8.	Tindakan siasatan Jabatan Teknikal JKT: Melaksanakan siasatan seperti kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak PBT dan menyediakan laporan dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> , bergantung kepada kes.	Bilangan Hari	0	0	0
9.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya <b>4.0</b> pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	54	0	100
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	12,496	0	100
11.	Respons terhadap aduan pelanggan diberikan dalam tempoh masa yang berikut:				
	I. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	35	0	100
	II. Maklum balas awal dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari	35	0	100
	III. Penyelesaian aduan dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b> kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB

**\*TB : TIDAK BERKAITAN**