**KPI PIAGAM PELANGGAN 1**

**BAHAGIAN PELESENAN PEMAJUAN PERUMAHAN, JPN**

| **PROSES** | **PIAGAM PELANGGAN** | **NAMA/NO. PROSEDUR ISO** | **KAEDAH PENGUKURAN** | **SASARAN YANG HENDAK DICAPAI**  **(%)** | **JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** | **JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN** | **PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Permohonan Lesen Pemaju Perumahan Baru dan Permit Iklan & Jualan Baru | **KPI 1 :**  **Memproses permohonan baru/ pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan dan Jualan yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja.**  a) Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen PemajuPerumahan dan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap.  b) Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan yang lengkap. | Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (Baru)  Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (Pembaharuan) | Tempoh kelulusan lesen & permit baru : 5 hari bekerja  Tempoh kelulusan pembaharuan lesen & permit: 5 hari bekerja |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**KPI PIAGAM PELANGGAN 2**

**BAHAGIAN SKIM PINJAMAN PERUMAHAN, JPN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROSES** | **PIAGAM PELANGGAN** | **NAMA/NO. PROSEDUR ISO** | **KAEDAH PENGUKURAN** | **SASARAN YANG HENDAK DICAPAI**  **(%)** | **JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** | **JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN** | **PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** |
| Permohonan Skim Pinjaman Perumahan Untuk Golongan Berpendapatan Rendah | **KPI 2 : Memproses permohonan Skim Pinjaman Perumahan dalam tempoh 14 hari bekerja.** | Permohonan Skim Pinjaman Perumahan Untuk Golongan Berpendapatan Rendah | Tempoh kelulusan permohonan : 14 hari | 100% | 21/21 | 0 | 100% |

0

**KPI PIAGAM PELANGGAN 3**

**BAHAGIAN PENGUATKUASAAN, JPN**

| **PROSES** | **PIAGAM PELANGGAN** | **NAMA/NO. PROSEDUR ISO** | **KAEDAH PENGUKURAN** | **SASARAN YANG HENDAK DICAPAI (%)** | **JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** | **JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN** | **PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Maklumbalas Aduan | **KPI 3 : 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.**  a) Aduan Teknikal  b) Aduan Bukan Teknikal | Pengurusan Aduan Perumahan | Tempoh penyelesaian Aduan Perumahan : 30 Hari Bekerja | 100  100  100 | 20  7  13 | 0  0  0 | 100  100  100 |

**KPI PIAGAM PELANGGAN 4**

**BAHAGIAN : KHIDMAT PENGURUSAN JPN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROSES** | **PIAGAM PELANGGAN** | **NAMA/NO. PROSEDUR ISO** | **KAEDAH PENGUKURAN** | **SASARAN YANG HENDAK DICAPAI**  **(%)** | **JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** | **JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN** | **PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN** |
| Pembayaran bil | **KPI 4 : Memproses semua bayaran dalam tempoh 14 hari.** | Memproses Permohonan Pelbagai Tuntutan | Tempoh pembayaran bil : 14 hari | 100 | 170 | 0 | 100% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |