



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2016**  
**KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, 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	76 (Permohonan APDL baharu yang lengkap diluluskan dalam tempoh 5 hari bekerja)	0	100%
			170 (Permohonan Pembaharuan APDL yang lengkap telah diproses dan diluluskan.)	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Skim Pinjaman Perumahan yang lengkap dan memenuhi syarat-syarat selewat-lewatnya <b>14 hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari	32	0	100%
	III. 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	26	0	100%
	IV. 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	2	0	100%
	V. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	0	0	TB

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	VI. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima melalui serahan tangan di kaunter sebelum waktu rehat tengah hari;	Bilangan Hari	147	0	100%
	VII. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari	1769	6	99.6%
2.	Tuntutan diselesaikan dari tarikh pemfailan dalam tempoh seperti berikut:				
	I. <b>110 hari bekerja</b> bagi tuntutan pembeli rumah di bawah Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 [Akta 118]	Bilangan Hari	1,606 kes	3	99.8%
	II. <b>150 hari bekerja</b> bagi tuntutan pengurusan strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari	1,386 kes	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
3.	Keputusan tribunal (Award) dikeluarkan pada <b>hari yang sama</b> selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari	2,992 kes	0	100%
4.	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap <b>enam (6) bulan</b> .	Tempoh yang diambil	Sekali Setiap Enam (6) Bulan	0	60% <i>(Pengemaskinian data sedang dijalankan. Kerja-kerja memuat naik data dijangka akan dilaksanakan pada bulan Disember)</i>
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:				
	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara <b>tiga (3) kali setahun</b> ;	Bilangan Mesyuarat	1	2	33%
	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan <b>satu (1) kali setahun</b> ;	Bilangan Mesyuarat	0	0	TB
	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara <b>dua (2) kali setahun</b> .	Bilangan Mesyuarat	1	1	50%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
6.	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	Bilangan Hari	2	0	100%
7.	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaian tidak melebihi <b>60 saat</b> dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil	4858	351	93.62%
8.	Tindakan siasatan awal diambil dalam tempoh tidak melebihi <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak berkaitan.	Bilangan Hari	0	0	TB
9.	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya <b>3.75</b> pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata	62	0	100%

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
10.	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	1467	0	100%
11.	Respon kepada aduan pelanggan dalam tempoh masa berikut:				
	I. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	25	0	100%
	II. Maklum balas awal selewat-lewatnya <b>lima (5) hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari	25	0	100%
	III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya <b>14 hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari	25	0	100%
	IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya <b>60 hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari	0	0	TB