

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

**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	<p><b>KPI 1 :</b>  <b>Memproses permohonan baru/pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan dan Jualan yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.</b></p> <p>a) Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen Pemaju</p>	- Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan lesen baru : 7 hari bekerja	100%	176	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

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
	Perumahan Baru dan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap.	- Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan permit iklan & jualan baru : 7 hari bekerja	100%	142	0	100%
	b) Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Pembaharuan Permit Iklan & Jualan yang lengkap.	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan pembaharuan lesen : 7 hari bekerja	100%	42	0	100%
		Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan pembaharuan permit iklan & jualan : 7 hari bekerja	100%	239	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

**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	<b>KPI 2 : Memproses permohonan Skim Pinjaman Perumahan dalam tempoh 14 hari bekerja.</b>	Permohonan Skim Pinjaman Perumahan Untuk Golongan Berpendapatan Rendah	Tempoh kelulusan permohonan : 14 hari	5	9	14	<b>36%LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN/BAHAGIAN DI JPN BAGI BULAN OKTOBER 2012</b>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

**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	<b>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.</b>	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Perumahan : 30 Hari Bekerja	100	50	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

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
	a) Aduan Teknikal			100	14	-	100
	b) Aduan Bukan Teknikal			100	36	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

**KPI PIAGAM PELANGGAN 4**  
**BAHAGIAN: PENYELARASAN PESURUHJAYA BANGUNAN, 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
Maklum balas aduan	<b>KPI 4 : Menyelesaikan aduan awam berkaitan Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 [Akta 663] dalam tempoh 21 hari bekerja.</b>	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Akta 663 : 21 Hari Bekerja	100	70	-	100

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2012**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

**KPI PIAGAM PELANGGAN 5**  
**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	<b>KPI 5 : Memproses semua bayaran dalam tempoh 14 hari.</b>	Memproses Permohonan Pelbagai Tuntutan	Tempoh pembayaran bil : 14 hari	100	228 baucer	-	100