



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 2017**  
**KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	Kelulusan permohonan dikeluarkan dalam tempoh berikut:					
	JPN	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	<p style="text-align: center;"><b>111</b></p> (Permohonan APDL baharu yang lengkap diluluskan dalam tempoh 5 hari bekerja)	<b>0</b>	<b>100%</b>
				<p style="text-align: center;"><b>292</b></p> (Permohonan Pembaharuan APDL yang lengkap telah diproses dan diluluskan.)	<b>0</b>	<b>100%</b>
	JPN	II. Skim Pinjaman Perumahan <b>selewat-lewatnya 14 hari bekerja</b> daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	<p style="text-align: center;"><b>0</b></p> (Permohonan SPP dibekukan buat sementara waktu)	<b>0</b>	n/a

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	JPSPN	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			
	JPSPN	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			
	BPWG	V. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari			
	BPWG	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			
	JBPM	VII. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari			
2.	Tuntutan diselesaikan dari tarikh pemfailan dalam tempoh seperti berikut:					

BIL.	JAB/BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	TPPS	I. <b>110 hari bekerja</b> bagi Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah di bawah Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 [Akta 118]	Bilangan Hari			
	TPPS	II. <b>150 hari bekerja</b> bagi Tribunal Pengurusan Strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari			
3.	TPPS	Keputusan tribunal (Award) dikeluarkan pada <b>hari yang sama</b> selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari			
4.	JPBD	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap <b>enam (6) bulan</b> .	Tempoh yang diambil			
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:					
	JPBD	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara <b>tiga (3) kali setahun</b> ;	Bilangan Mesyuarat			
	JKT	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan <b>satu (1) kali setahun</b> ;	Bilangan Mesyuarat			
	JPN	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara <b>dua (2) kali setahun</b> .	Bilangan Mesyuarat	1 (satu (1) kali setahun sahaja)	1	50
6.	JLN	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	Bilangan Hari			

BIL.	JAB/BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
7.	JBPM	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			
8.	JKT	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			
9.	I-KPKT	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya <b>3.75</b> pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata			
10.	BK&P	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari			
11.	UKK	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			
		II. Maklum balas awal selewat-lewatnya <b>lima (5) hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari			
		III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya <b>14 hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari			
		IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya <b>60 hari bekerja</b> ;	Bilangan Hari			