



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2018
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 lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari			
	JPN	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	80	0	100%
	JPSPN	III. Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima;	Bilangan Hari			

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	BPWG	IV. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari			
	BPWG	V. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari			
	JBPM	VI. Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari			
2.	TPPS	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa 110 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari			
3.	TPPS	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa 150 hari bekerja dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari			
4.	TPPS	Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari			
5.	PLANMalaysia	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap enam (6) bulan .	Tempoh yang diambil			

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
6.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:					
	PLANMalaysia	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara tiga (3) kali setahun;	Bilangan Mesyuarat			
	JKT	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun; dan	Bilangan Mesyuarat			
	JPN	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara (MPN) satu (1) kali setahun.	Bilangan Mesyuarat	0	-	-
7.	JLN	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja.	Bilangan Hari			
8.	JBPM	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaan tidak melebihi 60 saat dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil			
9.	JKT	Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Bilangan Hari			

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
10.	JKT	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 30 hari bekerja , bergantung kepada kes.	Bilangan Hari			
11.	I-KPKT	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata			
12.	BK&P	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari			
13.	UKK	Respons terhadap aduan pelanggan diberikan dalam tempoh masa yang berikut:				
		I. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari			
		II. Maklum balas awal dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari			
		III. Penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari			