



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2018  
KEMENTERIAN 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			
	JPN	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya <b>14 hari bekerja</b> daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	59	0	100
	JPSPN	III. Lesen Baharu dan 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			

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 <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari			
	BPWG	V. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari			
	JBPM	VI. Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari			
2.	TPPS	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>110 hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari			
3.	TPPS	Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa <b>150 hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes.	Bilangan Hari			
4.	TPPS	Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari			
5.	PLANMalaysia	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali <b>setiap enam (6) bulan</b> .	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:					
	<b>PLANMalaysia</b>	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara <b>tiga (3) kali setahun;</b>	Bilangan Mesyuarat			
	<b>JKT</b>	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan <b>satu (1) kali setahun;</b> dan	Bilangan Mesyuarat			
	<b>JPN</b>	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara (MPN) <b>satu (1) kali setahun.</b>	Bilangan Mesyuarat	0	0	TB
7.	<b>JLN</b>	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh <b>10 hari bekerja.</b>	Bilangan Hari			
8.	<b>JBPM</b>	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaan tidak melebihi <b>60 saat</b> dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil			
9.	<b>JKT</b>	Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja.</b>	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 <b>30 hari bekerja</b> , bergantung kepada kes.	Bilangan Hari			
11.	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			
12.	KEW&PERO	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>14 hari</b> 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 <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima;	Bilangan Hari			
		II. Maklum balas awal dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> ; dan	Bilangan Hari			
		III. Penyelesaian aduan dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b> kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari			