

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2011
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 1 DAN 2
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	KPI 1 : Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen Pemaju Perumahan Baru dan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan lesen baru : 7 hari bekerja	100%	107	0	100%
		Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan permit iklan & jualan baru : 7 hari bekerja	100%	112	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2011
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
Permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Pembaharuan Permit Iklan & Jualan	KPI 2 : Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Pembaharuan Permit Iklan & Jualan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan pembaharuan lesen : 7 hari bekerja	100%	31	0	100%
		Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan pembaharuan permit iklan & jualan : 7 hari bekerja	100%	175	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2011
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 3
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	KPI 3 : Memproses dan meluluskan semua permohonan skim pinjaman perumahan yang lengkap dan memenuhi syarat-syarat skim pinjaman dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan.	Permohonan Skim Pinjaman Perumahan Untuk Golongan Berpendapatan Rendah	Tempoh kelulusan permohonan : 14 hari	100%	7	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2011
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 4, 5 DAN 6
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	KPI 4 : Menyelesaikan semua aduan bukan teknikal dalam tempoh 30 hari dari tarikh aduan diterima.	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Bukan Teknikal : 30 Hari	100%	57 kes	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2011
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
Maklumbalas Aduan	KPI 5 : Menyelesaikan semua aduan teknikal dalam tempoh 60 hari dari tarikh aduan diterima.	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Teknikal : 60 Hari	100%	17 kes	0	100%
Penguatkuasaan	KPI 6 : Menentukan <i>Prima Facie</i> kes dan menyediakan kertas siasatan perlanggaran kesalahan berdasarkan Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Pelesenan) 1966	Penyediaan Kertas Pertuduhan Bagi Kes Pelanggaran Akta	Tempoh penyediaan kertas siasatan: 60 hari	100%	27 kertas siasatan disediakan	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2011
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
	(Akta 118) dalam tempoh 60 hari dari tarikh aduan diterima.						

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI OKTOBER 2011
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 7
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	KPI 7 : Menjelaskan semua bil yang lengkap diterima dalam tempoh 14 hari.	Memproses Permohonan Pelbagai Tuntutan	Tempoh pembayaran bil : 14 hari	100%	120 bil	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI OKTOBER 2011
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 8

**KAUNTER : BAHAGIAN PELESENAN PEMAJUAN PERUMAHAN, BAHAGIAN PENGUATKUASAAN DAN BAHAGIAN SKIM
 PINJAMAN PERUMAHAN**

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
Perkhidmatan kaunter	KPI 8 : Memastikan tempoh menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter tidak melebihi 15 minit.	* Nota : tiada prosedur ISO yang khusus bagi perkhidmatan kaunter. Ianya terkandung di dalam Prosedur di Bahagian yang mempunyai kaunter	Tempoh menunggu perkhidmatan : 15 minit	100%	210	0	100%