

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	<b>KPI 1 : Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen Pemaju Perumahan Baru dan Permit Iklan &amp; Jualan Baru yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.</b>	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan lesen baru : 7 hari bekerja	100%	125	0	100%
		Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan permit iklan & jualan baru : 7 hari bekerja	100%	118	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	<b>KPI 2 : Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Pembaharuan Permit Iklan &amp; Jualan yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.</b>	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan pembaharuan lesen : 7 hari bekerja	100%	33	0	100%
		Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan pembaharuan permit iklan & jualan : 7 hari bekerja	100%	157	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	<b>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.</b>	Permohonan Skim Pinjaman Perumahan Untuk Golongan Berpendapatan Rendah	Tempoh kelulusan permohonan : 14 hari	100%	5	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2011**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

**KPI PIAGAM PELANGGAN 4, 5 DAN 6  
 BAHAGIAN PENGUATKUASAAN JPN**

<b>PROSES</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>NAMA/NO. PROSEDUR ISO</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>SASARAN YANG HENDAK DICAPAI (%)</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN</b>
Maklumbalas Aduan	<b>KPI 4 : Menyelesaikan semua aduan bukan teknikal dalam tempoh 30 hari dari tarikh aduan diterima.</b>	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Bukan Teknikal : 30 Hari	100%	46 kes	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	<b>KPI 5 : Menyelesaikan semua aduan teknikal dalam tempoh 60 hari dari tarikh aduan diterima.</b>	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Teknikal : 60 Hari	100%	16 kes	0	100%
Penguatkuasaan	<b>KPI 6 : Menentukan <i>Prima Facie</i> kes dan menyediakan kertas siasatan perlanggaran kesalahan berdasarkan Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Pelesenan) 1966</b>	Penyediaan Kertas Pertuduhan Bagi Kes Pelanggaran Akta	Tempoh penyediaan kertas siasatan: 60 hari	100%	74 kertas siasatan disediakan	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2011**  
**JABATAN PERUMAHAN NEGARA**

<b>PROSES</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>NAMA/NO. PROSEDUR ISO</b>	<b>KAEDAH PENGUKURAN</b>	<b>SASARAN YANG HENDAK DICAPAI (%)</b>	<b>JUMLAH DILAKSANAKAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN</b>	<b>PERATUS PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN</b>
	(Akta 118) dalam tempoh 60 hari dari tarikh aduan diterima.						

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 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	<b>KPI 7 : Menjelaskan semua bil yang lengkap diterima dalam tempoh 14 hari.</b>	Memproses Permohonan Pelbagai Tuntutan	Tempoh pembayaran bil : 14 hari	100%	277 bil	0	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 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	<b>KPI 8 : Memastikan tempoh menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter tidak melebihi 15 minit.</b>	* 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%	359	0	100%