

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 1
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	<p>KPI 1 : Memproses permohonan baru/pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan dan Jualan yang lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.</p> <p>a) Memproses dan meluluskan semua permohonan Lesen Pemaju</p>	- Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan lesen baru : 7 hari bekerja	100%	119	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
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
	Perumahan Baru dan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap.	- Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan permit iklan & jualan baru : 7 hari bekerja	100%	118	0	100%
	b) Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Pembaharuan Permit Iklan & Jualan yang lengkap.	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan (Baru dan Pembaharuan)	1) Tempoh kelulusan pembaharuan lesen : 7 hari bekerja	100%	32	0	100%
		Pengurusan Permit Iklan dan Jualan (Baru dan Pembaharuan)	2) Tempoh kelulusan pembaharuan permit iklan & jualan : 7 hari bekerja	100%	150	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 2
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 2 : Memproses permohonan Skim Pinjaman Perumahan dalam tempoh 14 hari bekerja.	Permohonan Skim Pinjaman Perumahan Untuk Golongan Berpendapatan Rendah	Tempoh kelulusan permohonan : 14 hari	100%	3	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 3
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 3 : Menyelesaikan aduan awam (teknikal dan bukan teknikal) berkaitan Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Pelesenan) 1966 [Akta 118] dan Peraturan-Peraturan dalam tempoh 30 hari bekerja.	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Perumahan : 30 Hari Bekerja	100%	40	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
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
	a) Aduan Teknikal			100%	13	0	100%
	b) Aduan Bukan Teknikal			100%	27	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 4

BAHAGIAN : PENYELARASAN PESURUHJAYA BANGUNAN, 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
Maklum balas aduan	KPI 4 : Menyelesaikan aduan awam berkaitan Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 [Akta 663] dalam tempoh 21 hari bekerja.	Pengurusan Aduan Perumahan	Tempoh penyelesaian Aduan Akta 663 : 21 Hari Bekerja	100%	90	0	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2012
JABATAN PERUMAHAN NEGARA

KPI PIAGAM PELANGGAN 5
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 5 : Memproses semua bayaran dalam tempoh 14 hari.	Memproses Permohonan Pelbagai Tuntutan	Tempoh pembayaran bil : 14 hari	100%	315 baucer	0	100%