

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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 lima (5) hari bekerja.</p> <p>a) Memproses dan meluluskan semua permohonan</p>	Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan &	Tempoh kelulusan lesen & permit baru : 5 hari bekerja	100%	45	58	44%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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
	<p>Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan Baru yang lengkap.</p> <p>b) Memproses dan meluluskan semua permohonan Pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan yang lengkap.</p>	<p>Jualan (Baru)</p> <p>Pengurusan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (Pembaharuan)</p>	Tempoh kelulusan pembaharuan lesen & permit: 5 hari bekerja	100%	230	4	98%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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	13	0	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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	26	0	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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	9	0	0
	b) Aduan Bukan Teknikal			100	17	0	0

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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	67	0	100

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2013
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	292	0	100