



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2021
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan				
	I. Kelulusan permohonan bagi Lesen baharu bagi Lesen Pemajuan Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (APDL) yang lengkap seawat-lewatnya lima (5) hari bekerja dari pematuhan Kelulusan Bersyarat;	Bilangan Hari	42	0	100
	II. Kelulusan permohonan bagi Pembaharuan Lesen bagi Lesen Pemajuan Perumahan dan Permit Iklan & Jualan (APDL) yang lengkap seawat-lewatnya lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	239	0	100
	III. Notis tawaran kompaun kepada kes-kes disyorkan kompaun dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas terima pengesyoran;	Bilangan Hari	120	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	0	0	100
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	0	0	100
	VI. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkecuaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	0	0	100
	VII. Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh dua puluh empat (24) jam waktu bekerja setelah aduan diterima; dan	Bilangan Jam	18	0	100
	VIII. Tindakan siasatan Jabatan Teknikal JKT: Melaksanakan siasatan awal seperti kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak PBT dan menyediakan laporan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja .	Bilangan Hari	0	0	100
2.	Kebombaan				

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	1,844	0	100
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	317	11	96.65
	III. Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan Perniagaan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap sehingga surat sokong/ tidak disokong ditandatangani.	Bilangan Hari	3,245	9	99.72
3.	Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal				
	I. Mendapatkan nasihat Mesyuarat Majlis Perancang dan Fizikal Negara (MPFN) dibawah subseksyen 22(2A) Akta 172 dalam tempoh empat (4) bulan selepas permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	0	0	100
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh lima (5) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	1	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	III. Kelulusan Permohonan bagi Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	213	0	100
4.	Pengurusan Latihan, Perolehan & Kewangan dan Aduan				
	I. Melaksanakan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 4.0 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian;	Skor Purata	108	0	100
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	406	0	100
	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	68	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	68	0	100
	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
5.	Kawalan Kredit Komuniti				
	I. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari	PPG - TB	PPG - TB	PPG - TB
	II. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima; dan	Bilangan Hari	PPW – 88 PPG - 59	PPW – 0 PPG - 0	PPW – 100 PPG – 100
	III. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan permohonan untuk mengadakan sesi lelongan dikeluarkan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja selepas permohonan.	Bilangan Hari	PPG - TB	PPG - TB	PPG - TB

TB – TIDAK BERKAITAN