

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN APRIL

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Memenuhi Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan memepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1121	1121	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1121	1004	90.00%	117	10.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	137	135	99.00%	2	1.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	26	26	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	11	11	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	30	30	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	22	22	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	72	72	100%	0	0	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	100%	0	0	PB	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :									
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	249	249	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	208	208	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	101	101	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	138	138	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	23	23	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	67	67	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	80	80	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	409	409	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	75	75	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	5	5	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	15	15	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	100	100	100%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	572	538	94%	34	6%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0		
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	126	116	92.00%	10	8.00%	PK	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	82	82	100%	0	0	COB		