

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN DISEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
<b>PENGURUSAN ADUAN</b>									
<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan		1373	1373	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	2 hari dari tarikh aduan	1373	1241	90.30%	132	9.70%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	127	127	100.00%	0	0.00%	PK	
	iv) Menyasiat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	18	18	100%	0	0	COB	
<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>									
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	18	18	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ/PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	55	55	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	15	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	6	6	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	27	27	100%	0	0%	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	5	84%	1	16%	PB	
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>								
	2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan		152	152	100%	0	0	PPH
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	1 hari bekerja	133	133	100.00%	0	0.00%	
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	8	8	100%	0	0		
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	96	96	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	77	77	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	30	30	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	44	44	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	74	74	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	176	176	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	65	65	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	1	1	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	41	41	100%	0	0		
	<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
2	i) Tempahan untuk Mailis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	290	290	100%	0	0	PKP	
<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>									
<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	347	347	100%	0	0%	PW	
<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>									
<b>Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :</b>									
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%		
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
	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)	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	116	108	93.10%	8	6.90%		
3	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	65	65	100%	0	0	PK COB	