

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN FEBRUARI

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			
PENGURUSAN ADUAN										
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:										
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	934	934	100%	0	0	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	934	871	93%	63	7.00%	PKK		
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	95	94	99.00%	1	1.00%	PK		
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	20	20	100%	0	0	COB		
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :										
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	8	8	100%	0	0%	OSC		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	25	25	100%	0	0%			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	0	0	100%	0	0%			
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	3	3	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	2	2	100%	0	0%			
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	9	9	100%	0	0%	PB		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0%	PB		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	43	43	100%	0	0%	PB		
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	100%	0	0%	PB		
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :										
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	206	206	100%	0	0	PPH		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	187	187	100.00%	0	0.00%			
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	8	8	100%	0	0			
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	57	57	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	89	89	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	36	36	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	73	73	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	32	32	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	8	8	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	44	44	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	9	9	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	183	183	100%	0	0			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
2	i) Tempahan untuk Mailis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	305	305	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	190	180	95%	10	5%	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	12	100%	0	0%	PPP	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
		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	1	50%	1	50		
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun		3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%			
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	131	123	93.90%	8	6.10%	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	65	65	100%	0	0	COB		