

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN JANUARI

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	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1685	1685	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1685	1468	87.00%	217	13.00%	PKK
iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	177	173	98.00%	4	2.00%	PK	
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	21	21	100%	0	0	COB	
2	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	i) Permohonan Serentak	80 hari	16	16	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	39	39	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	4	4	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	10	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	35	35	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	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	296	296	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	345	345	100.00%	0	0.00%	
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	52	52	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	226	226	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	76	76	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	136	136	100%	0	0%	
v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	58	58	100%	0	0%		
vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	400	400	100%	0	0%		
vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	166	166	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	16	16	100%	0	0%		
xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	485	485	100%	0	0		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	290	290	100%	0	0	PKP	
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	412	412	100%	0	0%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
	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	PK
	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 / kebun	3 kali seminggu	24	20	83%	4	16.60%	PK
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	148	141	95%	7	5%		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	7 hari	70	70	100%	0	0%	COB	