

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN JULAI

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	1125	1125	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1125	967	86.00%	158	14.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	108	102	94.00%	6	6.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	27	27	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	10	10	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	25	25	100.00%	0	0.00%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100.00%	0	0.00%		
	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	0	0	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	27	27	100%	0	0		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	1	1	100%	0	0	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhadap kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	247	247	100%	0	0	
ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap		7 hari bekerja	325	325	100.00%	0	0.00%		
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	13	13	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	148	148	100%	0	0%		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	189	189	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	28	28	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	68	68	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	49	49	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	369	369	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	90	90	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	7	7	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	50	50	100%	0	0	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	300	300	100%	0	0		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	446	432	97%	14	3%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	PPP	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
		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	93%	2	7%	
		iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0	
		v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	130	118	90.77%	12	9.23%	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	84	84	100%	0	0%	COB	