

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN JUN

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	809	809	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	809	686	85.00%	123	15.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	67	66	96.70%	1	3.30%	PK	
	iv) Menyasat, 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	14	14	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /P/ PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	26	26	100.00%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	10	10	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	1	1	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	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	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	137	137	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	132	132	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	9	9	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	52	52	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	91	91	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	13	13	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	56	56	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	40	40	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	174	174	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	52	52	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	12	12	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	31	31	100%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	188	170	90%	18	10%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	83%	2	17%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
		a) Pemetongan 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 pual / haram / kebun		3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	113	108	96.00%	5	4.00%	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	80	80	100%	0	0%	COB		