

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN MAC

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	978	978	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	978	916	94.00%	6	6%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	136	129	95.00%	7	5.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	25	25	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	21	21	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	3	3	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	5	5	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	0	0	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%		PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	13	13	100%	0	0%		PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	70	70	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 :									
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	227	227	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	239	239	100%	0	0.00%		
	iii) 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	117	117	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	126	126	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	20	20	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	82	82	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	63	63	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	504	504	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	70	70	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	12	12	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	134	134	100%	0	0		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	295	295	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	378	355	94%	23	6%	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	12	100%	0	0%		
	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	1	50%	1	50%		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	129	124	96.10%	5	3.90%		PK
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	80	80	100%	0	0	COB		