

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN MEI

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	883	883	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	883	713	81.00%	170	19.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	86	86	100.00%	0	0.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	26	26	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	24	24	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	37	37	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	10	10	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	14	14	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	60	60	100%	0	0%		
xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	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	251	251	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	178	178	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	91	91	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	111	111	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	62	62	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	62	62	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	108	108	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	80	80	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang 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 Aniing	1 hari	37	37	100%	0	0		
	PK								
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ 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	537	510	95%	27	5%	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	30	100%	0	0%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
		a) Pemojangan 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	94%	2	6%	
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun		3 kali seminggu	24	22	92%	2	0.08		
v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	131	123	94.00%	8	6.00%	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	82	82	100%	0	0	COB	