

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN NOVEMBER**

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	
<b>PENGURUSAN ADUAN</b>								
<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	916	916	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	916	755	82.40%	161	17.60%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	110	102	92.70%	8	7.30%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	30	30	100%	0	0	COB
<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	8	8	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /J /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	31	31	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	7	7	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	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	11	11	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	32	29	90%	3	10%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	100%	0	0%	PB
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>								
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	178	178	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	143	143	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	4	4	100%	0	0	
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	54	54	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	59	59	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	20	20	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	33	33	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	65	65	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	144	144	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	84	84	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	8	8	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	20	20	100%	0	0	
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	580	580	100%	0	0	PKP
<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	353	353	100%	0	0%	PW
<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
<b>Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :</b>								
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	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	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 pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit						
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	85	85	100%	0	0%	COB	