

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN OGOS

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	901	901	100%	0	0	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	901	809	90.00%	92	10.00%	PKK		
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	95	89	94.00%	6	6.00%	PK		
	iv) Menyiasset, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	30	30	100%	0	0	COB		
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :										
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	22	22	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	28	28	100%	0	0%			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	6	6	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	17	17	100%	0	0%	PB		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%	PB		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	57	57	100%	0	0%	PB		
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	PB		
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :									
	PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	213	213	100%	0	0		
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	227	227	100.00%	0	0.00%		
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	7	7	100%	0	0			
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	123	123	100%	0	0%			
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	186	186	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	25	25	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	73	73	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	51	51	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	211	211	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	63	63	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	5	5	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	39	39	100%	0	0	PK		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	320	320	100%	0	0			
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	566	561	99%	5	1%	PW		
	Perkhidmatan Persekitaran									
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal									
	a) Kawasan Perumahan									
		3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP		
	b) Kawasan Komersil									
		Setiap hari	30	30	100%	0	0%			
	c) Tong Sampah Berpusat									
		Setiap hari	30	30	100%	0	0%	PPP		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan									
		2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	PPP		
	b) Pembersihan Longkang Perimeter									
	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	PPP			
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)										
	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	PPP			
iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun										
	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0	PK			
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat										
	30 minit	115	109	94.80%	6	5.20%	COB			
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.										
	7 hari	85	85	100%	0	0%	COB			