

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN OKTOBER

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	1028	1028	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1028	870	85.00%	158	15.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	124	116	94.00%	8	6.00%	PK
	iv) Menyasiat, 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	16	16	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	42	42	100%	0	0	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100%	0	0	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	52	52	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 :							
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	214	214	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	224	224	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:-								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	104	104	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	123	123	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	26	26	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	91	91	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	61	61	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	219	219	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	101	101	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	10	10	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	56	56	100%	0	0	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari						PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	534	534	100%	0	0%	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	11	92%	1	8%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	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	2	100%	0	0	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	115	107	93.00%	8	7.00%	
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	