

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN SEPTEMBER

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	699	699	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	699	610	87.00%	89	13.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	77	72	94.00%	5	6.00%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	24	24	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	12	12	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	43	43	100%	0	0	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	11	11	100%	0	0	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	2	1	50%	1	50%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0%	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	48	18	100%	0	0	
	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	135	135	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	136	136	100%	0	0	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	9	9	100%	0	0	
<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>								
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	108	108	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	122	122	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penaja	14 hari	22	22	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	62	62	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	54	54	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	172	172	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	85	85	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	8	8	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	26	26	100%	0	0	
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	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	453	442	98%	11	2%	PW
<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
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	30	100%	0	0%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemetongan 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 pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0.00%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	123	113	93.00%	9	7.00%	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	81	81	100%	0	0	COB	