



DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR TAHUN 2024

Bil.	PERKARA	JUMLAH
1.	PENCAPAIAN 100%	46
2.	TIDAK MENCAPAI 100%	4
3.	TIADA PENCAPAIAN (LAIN-LAIN SEBAB)	0
4.	JUMLAH PIAGAM PELANGGAN	50
PENCAPAIAN KESELURUHAN		94.40%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
1.	Memastikan purata masa menunggu perkhidmatan kaunter bayaran tidak melebihi 15 minit pada waktu biasa dan tidak melebihi 30 minit pada waktu puncak.	38,708	-	38,708	100%
2.	Memberi maklumbalas terhadap aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja selepas aduan diterima.	8,433	10,012	18,762	45.72%
3.	Memastikan maklum balas terhadap permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja.	76	-	76	100%
4.	Memastikan masa menunggu di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan DBKL tidak melebihi dalam 15 minit.	219	-	219	100%
5.	Memberi bantuan awal selepas menerima aduan kejadian bencana seperti berikut : i) Dalam kawasan jarak 5 km radius dari Menara Penguatkuasaan, dalam tempoh 15 minit. ii) Luar kawasan jarak melebihi 5 km radius dari Menara Penguatkuasa dalam tempoh 30 minit.	i) 68 ii) 189	-	i) 68 ii) 189	100%
6.	Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.	6,297	-	6,297	100%
7.	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	7	-	7	100%
8.	Mengeluarkan keputusan permohonan penyewaan harta tanah di bawah kawal selia Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta dalam tempoh 14 hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Penyewaan Tanah dan Bangunan.	64	-	64	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
9.	Mengeluarkan Surat Tawaran Menyewa Dewan di bawah kawal selia Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan resit cagaran lengkap bersama dokumen berkaitan.	9	-	9	100%
10.	Memproses permohonan mengemaskini maklumat pemilik harta atau pembayar cukai taksiran yang diterima secara atas talian dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	24,950	-	24,950	100%
11.	Mengeluarkan permit korekan utiliti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh bayaran deposit diterima.	278	-	278	100%
12.	Membuat hebahan maklumat berkaitan perubahan lalulintas dan penggunaan jalan raya yang melibatkan penutupan atau lencongan jalan melalui Variable Message Sign (VMS) KLCCC dan Media Sosial KLCCC (Facebook dan Twitter) sekurang-kurangnya 3 hari bekerja sebelum sesuatu acara dan aktiviti dijalankan.	110	-	110	100%
13.	Memproses permohonan pelan pengurusan lalu lintas bagi pelaksanaan kerja – kerja pembinaan di dalam rizab jalan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima.	985	31	1016	97%
14.	Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	47,231	-	47,231	100%
15.	Mengesahkan pendaftaran penyewaan unit rumah yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.	1,361	-	1,361	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
16.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan penyewaan unit Perumahan Awam (PA) / Projek Perumahan Rakyat (PPR) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Peruntukan Awam (JKPRA).	1,178	-	1,178	100%
17.	Mengeluarkan surat kelulusan memperbaharui kontrak penyewaan PA/PPR dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.	5,423	-	5,423	100%
18.	Memproses permohonan bantuan gotong-royong/program sosial dalam tempoh 14 hari bekerja.	1,506	-	1,506	100%
19.	Memproses permohonan bantuan program sosial (logistic / makanan) dalam tempoh 5 hari bekerja.	100	-	100	100%
20.	Memberi maklum balas berkaitan perkhidmatan perpustakaan melalui emel dalam tempoh 3 hari bekerja.	296	-	296	100%
21.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis bagi mendirikan sesuatu bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	6,955	6	6,961	99.92%
22.	Mengeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan Bangunan secara berkala dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	124	-	124	100%
23.	Aduan berkaitan capaian perkhidmatan atas talian DBKL akan diberi maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	297	-	297	100%
24.	Memproses dan Meluluskan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Peparitan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	252	-	252	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
25.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan bagi Perakuan Borang G17 dalam tempoh 7 hari bekerja bagi projek berisiko rendah dari tarikh permohonan lengkap diterima.	11	-	11	100%
26.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan / pengesahan bagi perakuan Borang G17 dalam tempoh 14 hari bekerja bagi projek berisiko sederhana / tinggi dari tarikh permohonan lengkap diterima.	80	-	80	100%
27.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan / pengesahan permohonan pemberian alamat premis dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	71	-	71	100%
28.	Memproses dan mengeluarkan pelekot permit lori angkut bahan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	3,717	-	3,717	100%
29.	Menyediakan ulasan pembentangan Laporan Impak Trafik (TIA) kepada pemohon dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh pembentangan diadakan.	155	-	155	100%
30.	Memastikan kes denggi yang dilaporkan diambil tindakan perancangan kawalan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh kes diterima.	10,519	-	10,519	100%
31.	Memastikan siasatan awal aduan kes gigitan anjing diambil tindakan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh aduan diterima.	50	-	50	100%
32.	Memberi maklumbalas permohonan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh 14 hari.	127	-	127	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
33.	Mengesahkan pendaftaran kontraktor yang mengemukakan dokumen lengkap melalui sistem e-Perolehan dalam tempoh satu (1) hari bekerja	7,490	-	7,490	100%
34.	Mengeluarkan keputusan untuk penggunaan dan penyewaan kemudahan Dataran Merdeka, Dataran DBKL dan Auditorium DBKL dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Pengurusan Tertinggi.	15	-	15	100%
35.	Memberi maklumbalas permohonan pelepasan unit kuota bumiputera dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.	28	-	28	100%
36.	Memberi maklumbalas permohonan baharu pembelian tanah, pajakan tanah dan projek usahasama dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan mesyuarat di peringkat pengurusan diterima	22	-	22	100%
37.	Memproses dokumen dan pelan-pelan cadangan pembangunan untuk tujuan kebenaran perancangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,251	-	4,251	100%
38.	Memproses dokumen yang melibatkan penjualan semula dalam tempoh masa 14 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima.	2,087	-	2,087	100%
39.	Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari sebelum program dilaksanakan.	315	-	315	100%
40.	Memproses permohonan penyewaan tapak di dalam taman dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja.	599	-	599	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
41.	Memproses setiap permohonan penganjuran program (sukan/budaya dan kesenian/pelancongan) oleh Agensi Kerajaan dan Swasta/NGO/Persatuan diberi maklum balas awal dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh unit terima permohonan lengkap.	27	-	27	100%
42.	Memproses permohonan penggunaan fasiliti di bawah Jabatan Kebudayaan, Kesenian, Pelancongan dan Sukan oleh Agensi Kerajaan dan Swasta/ NGO/ Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	121	-	121	100%
43.	Memproses permohonan perkhidmatan persembahan Kumpulan Kesenian DBKL/ Orkestra DBKL oleh Agensi Kerajaan dan Swasta / NGO/ Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	57	-	57	100%
44.	Mengeluarkan surat/kad permit kepada artis jalanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai menghadiri bengkel.	403	-	403	100%
45.	Memberi maklumbalas permohonan pelajar latihan industri dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat JK Pemilihan Pelajar Latihan Industri diadakan.	174	-	174	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
46.	Mengeluarkan keputusan bagi cadangan pembangunan yang diterima mengikut jenis permohonan seperti berikut : a) Permohonan 4 serentak yang melibatkan perihal tanah (A01,A02) dalam tempoh 111 hari. b) Permohonan 3 serentak yang melibatkan perihal tanah (A03,A04,A05,A06) dalam tempoh 111 hari. c) Permohonan 3 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A07) dalam tempoh 99 hari. d) Permohonan 2 serentak yang melibatkan perihal tanah (A08,A09) dalam tempoh 108 hari. e) Permohonan 2 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A10,A11) dalam tempoh 99 hari. f) Permohonan Kebenaran Perancangan (A13) dalam tempoh 99 hari.	a) 0 b) 0 c) 43 d) 0 e) 243 f) 406	-	a) 0 b) 0 c) 43 d) 0 e) 243 f) 406	100%
47.	Mengeluarkan kelulusan pelan pembangunan landskap dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.	77	-	77	100%
48.	Mengeluarkan data perancangan tidak terperingkat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh menerima permohonan.	11	-	11	100%
49.	Mengeluarkan Perintah Pembangunan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas pemohon mematuhi kehendak-kehendak JKPS1/ JKPS2/ JK OSC KHAS yang merangkumi keperluan teknikal perancangan dan bayaran-bayaran yang berkaitan.	462	121	583	79%
50.	Memproses Permohonan pelan lampu jalan / kelulusan tapak tiang berintegrasi struktur pemancar telekomunikasi (TLBSPT) dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap di OSC.	18	-	18	100%