

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

1. Merancang pembangunan ibu Negara dengan cekap, efisien, teratur, terkawal dan telus untuk menjadikan bandaraya maju dan berdaya saing melalui kelulusan perintah pembangunan, pelan bangunan dan kerja tanah dalam tempoh ditetapkan dari tarikh permohonan lengkap diterima seperti berikut:

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah menepati standard	Peratus menepati standard	Jumlah tidak menepati standard	Peratus tidak menepati standard	
a)	Permohonan 4 Serentak (A01, A02)	-	-	-	-	-
b)	Permohonan 3 Serentak (Yang Melibatkan Perihal Tanah) (A03, A04, A05, A06)	-	-	-	-	-
c)	Permohonan 3 Serentak (Yang Tidak Melibatkan Perihal Tanah) (A07)	24	100%	-	-	24
d)	Permohonan 2 Serentak (Yang Melibatkan Perihal Tanah) (A08, A09)	-	-	-	-	-
e)	Permohonan 2 Serentak (Yang Tidak Melibatkan Perihal Tanah) (A10, A11) A12)	120	100%	-	-	120
f)	Kelulusan Kebenaran Perancangan (A13)	120	100%	-	-	225

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

2. Memudah dan menggalakkan urusan perniagaan serta menjamin keselamatan pengguna melalui pengamalan aktiviti perniagaan berkualiti bagi menjana pertumbuhan ekonomi berprestasi tinggi di ibu kota melalui aktiviti seperti berikut :-

Janji		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
a)	Keputusan permohonan lesen perniagaan yang tidak berisiko dengan serta-merta dan berisiko dalam tempoh 14 hingga 30 hari bekerja; dan	-	-	-	-	-
b)	Keputusan permohonan lesen penjaja dalam tempoh 14 hingga 20 hari bekerja.	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

3. Menyediakan dan menyelenggara kemudahan awam dan prasarana yang berkualiti, mencukupi, efisien, mesra pengguna dan mudah sampai bagi memenuhi keperluan warga kota melalui aktiviti berikut :-

Janji		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
a)	Sistem operasi kawalan lampu isyarat berkomputer dikendalikan 24 jam sehari;	-	-	-	-	-
b)	Membaiki jalan berlubang di dalam Pusat Bandar dalam tempoh 24 jam dari masa penemuan kerosakan.	-	-	-	-	-
c)	Kerja-kerja penyelenggaraan kemudahan awam seperti dewan, pusat komuniti, kompleks sukan, pasar dan pusat penjaja dibuat secara berkala berpandukan jadual kerja yang telah ditetapkan.	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

4. Mengadakan aktiviti sosial / pembangunan komuniti setempat bersama persatuan penduduk / Badan Bukan Kerajaan mengikut jadual di setiap kawasan Parlimen sekurang-kurangnya 2 kali sebulan untuk membentuk budaya masyarakat yang bersatu padu dan harmoni.

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
Mengadakan aktiviti sosial / pembangunan komuniti setempat bersama persatuan penduduk / Badan Bukan Kerajaan mengikut jadual di setiap kawasan Parlimen sekurang-kurangnya 2 kali sebulan untuk membentuk budaya masyarakat yang bersatu padu dan harmoni.	398	100%	Tiada	Tiada	398

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

5. Memastikan maklumbalas awal kepada pengadu diberikan dalam tempoh 24 jam dan maklumbalas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh 3 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai.

Janji	Tempoh	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
Memastikan maklumbalas awal kepada pengadu diberikan dalam tempoh 24 jam dan maklumbalas mengenai status pelaksanaan tindakan ke atas aduan diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh 3 hari daripada tarikh penerimaan aduan dan membuat susulan sehingga selesai.	Jan – Jun 2020	8, 191	100	0	0	8, 191

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

6. Memastikan semua perkhidmatan *online* dapat dicapai secara berterusan (24jam x 7 hari)

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
Memastikan semua perkhidmatan <i>online</i> dapat dicapai secara berterusan (24jam x 7 hari)	-	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

7. Mengurus kutipan hasil dengan cekap dan berbelanja secara berhemah

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
Prestasi pembayaran bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari.	26, 097	100			Bagi tempoh Januari sehingga 30 Jun 2020, sebanyak 26,097 dokumen tuntutan bayaran yang lengkap dan teratur telah diproses bayar.

Nota:

Berbelanja secara berhemah melalui:

1. Mematuhi arahan surat pekeliling mengenai perbelanjaan berhemah
2. Tender dibuat secara terbuka
3. Bayaran kepada kontraktor dan pembekal mematuhi arahan dalam masa 14 hari dan dibayar melalui EFT.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

8. Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan secara adil, telus dan berterusan bagi kesejahteraan dan keselamatan warga kota melalui notis-notis yang dikeluarkan.

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
<p>Semua kesalahan yang melanggar undang-undang dan peraturan telah dikeluarkan notis-notis bagi memberi peringatan kepada orang ramai. Sepanjang tempoh JANUARI SEHINGGA JUN 2020, sebanyak 784,550 notis kesalahan trafik dan am / kompaun telah dikeluarkan.</p>					

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
BULAN JANUARI - JUN 2020**

9. Memastikan modal insan dibangunkan secara berterusan untuk melahirkan warga kerja yang kompeten.

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Perkhidmatan	Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Tidak Menepati Standard ***	% Tidak Menepati Standard ****	
Menyediakan prospektus latihan DBKL yang lengkap sebelum 15 Januari setiap tahun	1	100	-	-	Pada tahun 2020, surat makluman Prospektus Latihan 2020 (takwim, tajuk kursus, modul latihan dan lain-lain – akses melalui http://idb.dbkl.gov.my) telah diedarkan pada 6 Januari 2020 kepada semua jabatan DBKL.