

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PERANCANGAN BANDARAYA (JPRB)	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 %	
1.	<p>Mengeluarkan keputusan kepada pemohon bagi cadangan pembangunan yang di terima di Urusetia Pusat Setempat (OSC) tidak melebihi dari tempoh yang ditetapkan oleh Kementerian Perumahan dan kerajaan Tempatan (KPKT) mengikut jenis permohonan seperti berikut :</p> <p>1.1 Permohonan 4 serentak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak melibatkan Kaedah 5 : 111 hari • Melibatkan Kaedah 5 : 139 hari 	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PERANCANGAN BANDARAYA (JPRB)	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 %	
	1.2 Permohonan 3 serentak (yang melibatkan perihal tanah) <ul style="list-style-type: none"> • Tidak melibatkan Kaedah 5 : 111 hari • Melibatkan Kaedah 5 : 139 hari 	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
	1.3 Permohonan 3 serentak (yang tidak melibatkan perihal tanah) <ul style="list-style-type: none"> • Tidak melibatkan Kaedah 5 : 80 hari • Melibatkan Kaedah 5 : 108 hari 	43	100	Tiada	Tiada	43

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PERANCANGAN BANDARAYA (JPRB)	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %	
	1.4 Permohonan 2 serentak (yang melibatkan perihal tanah) <ul style="list-style-type: none"> • Tidak melibatkan Kaedah 5 : 108 hari • Melibatkan Kaedah 5 : 139 hari 	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
	1.5 Permohonan 2 serentak (yang tidak melibatkan perihal tanah) <ul style="list-style-type: none"> • Tidak melibatkan Kaedah 5 : 80 hari • Melibatkan Kaedah 5 : 108 hari 	205	100	Tiada	Tiada	205

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PERANCANGAN BANDARAYA (JPRB)	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 %	
	1.6 Permohonan kebenaran perancangan (A13 sahaja) <ul style="list-style-type: none"> • Tidak melibatkan Kaedah 5 : 57 hari • Melibatkan Kaedah 5 : 108 hari 	327	100	Tiada	Tiada	327

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JPPP)	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 %	
2.	<p>Memudah dan menggalakkan urusan perniagaan serta menjamin keselamatan pengguna melalui pengamalan aktiviti perniagaan berkualiti bagi menjana pertumbuhan ekonomi berpretasi tinggi di ibu kota melalui aktiviti seperti berikut :</p> <p>i. Memastikan permohonan lesen baru yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat pelesenan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan dalam tempoh 14 – 30 hari.</p>	16,670	98.60	238	1.4	16,908
<p>a) Hasil analisa punca tidak menepati standard :</p> <p>i. Tidak dapat dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan kerana pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB).</p> <p>ii. Kelemahan pemantauan pelaksanaan kerja siasatan di tapak.</p> <p>iii. Beban Kerja yang bertambah kerana peningkatan permohonan lesen.</p>						
<p>b) Tindakan pembetulan dan pencegahan :</p> <p>i. Pegawai-Pegawai yang berkaitan melaksanakan pemantauan ke atas setiap permohonan dalam sistem eLesen dengan lebih kerap dan sistematik serta menyediakan laporan yang berkaitan dalam tempoh yang sewajarnya.</p> <p>ii. Penyelarasan semula tugas kakitangan proses permohonan lesen dan tugas-tugas siasatan.</p> <p>iii. Melaksanakan zoning untuk menghadkan kawasan-kawasan untuk aktiviti perniagaan.</p>						

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JPPP)	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 %	
	ii. Memastikan permohonan lesen pembaharuan yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat pelesenan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan dalam tempoh 1 - 30 hari.	26160	99.4	155	0.6	26315
<p>c) Hasil analisa punca tidak menepati standard :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Tidak dapat dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan kerana pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB). ii. Kelemahan pemantauan pelaksanaan kerja siasatan di tapak. iii. Beban Kerja yang bertambah kerana peningkatan permohonan lesen. 						
<p>d) Tindakan pembedahan dan pencegahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Pegawai-Pegawai yang berkaitan melaksanakan pemantauan ke atas setiap permohonan dalam sistem eLesen dengan lebih kerap dan sistematik serta menyediakan laporan yang berkaitan dalam tempoh yang sewajarnya. ii. Penyelarasan semula tugas kakitangan proses permohonan lesen dan tugas-tugas siasatan. iii. Melaksanakan zoning untuk menghadkan kawasan-kawasan untuk aktiviti perniagaan. 						

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JPPP)	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 %	
	iii. Memastikan permohonan pembatalan lesen yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat pelesenan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan dalam tempoh 1 - 30 hari.	2055	99.9%	3	0.1	2058

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PELBAGAI JABATAN PENGANGKUTAN BANDAR (JPB- ITIS) JABATAN KEJURUTERAAN AWAM DAN SALIRAN (JKAWS) JABATAN PELAKSANAAN PROJEK DAN PENYELENGGARAAN BANGUNAN(JPPPB)	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 %	
3.	Menyediakan dan menyelenggara kemudahan prasarana awam yang berkualiti, mencukupi, efisien, mesra pengguna dan mudah sampai bagi memenuhi keperluan warga kota melalui aktiviti berikut :					
	i. Memastikan sistem operasi kawalan lalu lintas berkomputer dikendalikan 24 jam sehari. (JPB - ITIS)	181	100	Tiada	Tiada	181
	ii. Membaiki kerosakan jalan berlubang berskala kecil (berkeluasan <100 meter persegi) di dalam Pusat Bandar dalam tempoh 24 jam dari Tarikh aduan diterima atau penemuan kerosakan oleh tenaga Jabatan (kecuali kerosakan jalan yang disebabkan oleh paip air/pembentungan yang bocor/rosak) (JKAWS)	672	100	Tiada	Tiada	672

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PELBAGAI	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %	
	iii. Memastikan semua aduan kerosakan kecemasan yang melibatkan nyawa dan harta benda diambil tindakan dalam tempoh 24 jam selepas aduan diterima. (JPPP B)	27	100	Tiada	Tiada	27
	iv. Memastikan semua aduan selain daripada kecemasan diambil tindakan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. (JPPP B)	786	100	Tiada	Tiada	786

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PEMBANGUNAN KOMUNITI DAN KESEJAHTERAAN BANDAR (JPKKB)	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %	
4.	Memastikan pengisian unit kosong di Perumahan Awam (PA) dan Projek Perumahan Rakyat (PPR) bagi kategori awam dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh surat tawaran penyewaan	Jan. : 33 Feb. : 28 Mac : 26 Apr. : 50 Mei : 12 Jun : 4 Jumlah = 153	77.27	Jan. : 4 Feb. : 3 Mac : 6 Apr. : 21 Mei : 7 Jun : 4 Jumlah = 45	22.73	SEKSYEN SEWA RUMAH DAN KEDAI 153 Surat tawaran penyewaan Perumahan Awam (PA) dan Projek Perumahan Rakyat (PPR) bagi kategori awam
<p>a) Hasil analisa punca tidak menepati standard : Antara punca pengeluaran surat tawaran melebihi tempoh 14 hari selepas baik pulih disebabkan permasalahan Sistem ePerumahan yang tidak mengemaskini status unit yang sedia untuk ditawarkan walaupun kerja baikpulihan telah siap sepenuhnya. Perintah Kawalan Pergerakan Covid-19 adalah salah satu faktor yang menyebabkan masalah ini berlaku</p>						
<p>b) Tindakan pembedahan dan pencegahan : Pihak yang terlibat telah dimaklumkan dan penambahbaikan sedang dalam tindakan supaya masalah Sistem ePerumahan ini tidak berulang semula.</p>						

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PERANCANGAN KORPORAT (JPRK)	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 %	
5.	Memastikan maklum balas penerimaan aduan diberikan dalam tempoh 24 jam kepada pengadu	12,706	100	Tiada	Tiada	12,706

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PENGURUSAN MAKLUMAT (JPM)	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %	
6.	Memastikan perkhidmatan semua operasi server dan rangkaian dapat dicapai secara berterusan (24jam x 7hari).	4333 jam 55 minit	99.76	10 jam 45 minit	0.24	4344 jam
<p>a) Hasil analisa punca tidak menepati standard :</p> <p>i. Jumlah downtime 0.24 % adalah disebabkan kerja-kerja penyelenggaraan dan baikpulih perkakasan server dan rangkaian bagi memastikan kelancaran capaian intranet dan internet di DBKL.</p> <p>ii. Kerja-kerja dilakukan secara adhoc</p>						
<p>b) Tindakan pembetulan dan pencegahan :</p> <p>Tiada</p>						

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN KEWANGAN (JKEW)	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD %	
7.	Menyediakan bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen tuntutan yang lengkap.	30,435	100	Tiada	Tiada	Bagi tempoh Januari sehingga 30 Jun 2021, sebanyak 30,435 dokumen tuntutan bayaran yang lengkap dan teratur telah diproses bayar dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan di Unit Pembayaran, Jabatan Kewangan (JKEW).

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN KAWALAN BANGUNAN (JKB)	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 %	
8.	Mengeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan (Pemeriksaan Bangunan secara Berkala) dalam tempoh 14 hari dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	66	100	Tiada	Tiada	<ul style="list-style-type: none"> - 66 bangunan telah dikeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan - 41 bangunan masih dalam peringkat Penilaian 1 & 2 untuk pengeluaran Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN KEBUDAYAAN, KESENIAN, PELANCONGAN DAN SUKAN (JKKPS)	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %	
9.	Permohonan aktiviti kebudayaan dan kesenian, muzik dan sukan diberi maklumbalas dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA(JPPH)	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 %	
10.	Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
<p>a) Hasil analisa punca tidak menepati standard : Keputusan Pendengaran Bantahan cukai Taksiran belum dikeluarkan untuk penggal pindaan yang berkuatkuasa mulai 1.4.2021 dan 1.7.2021 kerana penundaan tarikh Pendengaran Bantahan</p>						
<p>b) Tindakan pembetulan dan pencegahan : Tiada</p>						

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

BIL	JANJI JABATAN PENTADBIRAN (JP)	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	PERATUS MENEPAI STANDARD %	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPAI STANDARD %	
11.	Memaparkan senarai petender yang berjaya di laman Web DBKL dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas Mesyuarat Sebut Harga / Lembaga Perolehan bersidang.	19	100	Tiada	Tiada	19