



MAJLIS PERBANDARAN KLANG

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2021



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - BULAN JANUARI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1186	1186	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1186	974	82.10%	212	17.90%	PKK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	108	102	94.00%	6	6.00%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	20	20	100%	0	0%	COB	
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	i) Permohonan Serentak	80 hari	10	10	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	25	25	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	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%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	11	11	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	6	6	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	13	13	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	1	1	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	247	247	100%	0	0	PN
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	252	252	100%	0	0%	PN
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0%	P.Harta
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	18	18	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	23	23	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	5	5	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan: /Siber: /Rumah Urut: )	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	98	98	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	44	44	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	6	6	100%	0	0%	
viii) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit: /Kaki Lima: /Kerusi Meja: )	1 hari	3	3	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Hiburan Sementara (Wayang Tokong: /Expo/funfair: )	30 hari	0	0	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner: /Banting: )	1 hari	11	11	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	55	55	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	39	39	100%	0	0%		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	50	50	100%	0	0	PK	
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	70	70	100%	0	0%	PKP	
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	288	285	99%	3	1%	PW
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	91.60%	1	8.30%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	96%	1	4%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7.00%	
	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	97.00%	1	3.00%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4.20%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemenebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	130	118	90.77%	12	9.23%	PK

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN FEBRUARI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	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 dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	77	72	94.00%	5	6.00%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	17	17	100%	0	0%	COB	
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	i) Permohonan Serentak	80 hari	12	12	100%	0	0%	OSC
	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%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	3	3	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	6	6	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	0%	0	0%	
	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	253	253	100%	0	0%	PN
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	176	176	100%	0	0%	PN
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0%	P.Harta
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	2	2	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	1	1	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan: /Siber: /Rumah Urut: )	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	3	3	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	1	1	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	0	0	100%	0	0%	
viii) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit: /Kaki Lima: /Kerusi Meja: )	1 hari	0	0	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Hiburan Sementara (Wayang Tokong: /Expo/funfair: )	30 hari	0	0	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner: /Banting: )	1 hari	0	0	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	16	16	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	218	218	100%	0	0%		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	26	26	100%	0	0%	PK	
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	100	100	100%	0	0%	PKP	
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	169	162	96%	7	4%	PW
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	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) 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 pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	20	83%	4	16.60%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemenebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	123	113	92.60%	9	7.40%	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN MAC

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	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 dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	124	116	94.00%	8	6.00%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	19	19	100%	0	0%	COB	
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	i) Permohonan Serentak	80 hari	16	16	100%	0	0%	OSC
	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%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	10	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	57	57	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	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	141	141	100%	0	0%	PN
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	366	366	100%	0	0%	PN
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0%	P.Harta
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	-	-	-	-	-	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	-	-	-	-	-	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	-	-	-	-	-	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan: /Siber: /Rumah Urut: )	30 hari	-	-	-	-	-	
v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	-	-	-	-	-		
vi) Permohonan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	-	-	-	-	-		
vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	-	-	-	-	-		
viii) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit: /Kaki Lima: /Kerusi Meja: )	1 hari	-	-	-	-	-		
ix) Permohonan Permit Hiburan Sementara (Wayang Tokong: /Expo/funfair: )	30 hari	-	-	-	-	-		
x) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner: /Banting: )	1 hari	-	-	-	-	-		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	69	69	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	104	104	100%	0	0%	PK	
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari							
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	150	150	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	428	415	97%	13	3%	PW	
<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
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) 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 pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0.00%		
v) Tempoh menunggu sebelum pemenegebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	115	107	93%	8	7%		PK

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN APRIL**

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>							
	1) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1257	1257	100%	0	0%	PKK
	2) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1257	1025	81.50%	232	19%	PKK
	3) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	167	162	97%	5	3.00%	PK
4) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	19	19	100%	0	0%	COB	
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>							
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	9	9	100%	0	0%	
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	100%	0	0%	
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	0	0	0%	0	0%	
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	7	7	100%	0	0%	
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	38	38	100%	0	0%	
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	11	11	100%	0	0%	
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0%	
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	2	2	100%	0	0%	
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	1	1	100%	0	0%	
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	2	2	100%	0	0%	
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	34	34	100%	0	0%	PB
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%	PB
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	116	116	100%	0	0%	PB
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari						PB
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>							
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN
	24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	258	258	100%	0	0%	PN
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.Harta
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>							
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	75	72	96%	3	4%	PL
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	19	18	95%	1	5%	
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	4	4	100%	0	0%	
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	2	2	100%	0	0%	
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	128	1187	92%	10	8%	
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	69	63	91%	6	9%	
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	14	13	93%	1	7%	
	33) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	30	30	100%	0	0%	
	34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	35) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	44	44	100%	0	0%	
36) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	0	0	0	0	0%		
37) Permohonan lesen penjaja	14 hari							
38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)							
39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	149	149	100%	0	0%	PK	
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
40) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	0	0	0%	0	0%	PKP	
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>							
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	470	460	97.87%	10	2.13%	PW
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	42) 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%	
	43) 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%	
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	45) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	20	83%	4	16.60%	
	46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	168	165	98.20%	3	1.80%	
47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN MEI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	1) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1076	1076	100%	0	0%	PKK
	2) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1076	870	81%	206	19%	PKK
	3) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	149	139	93.20%	10	6.80%	PK
	4) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	20	20	100%	0	0%	COB
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	4	4	100%	0	0%	
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	5	5	100%	0	0%	
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	4	4	100%	0	0%	
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	19	19	100%	0	0%	
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	8	8	100%	0	0%	
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	2	2	100%	0	0%	
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0%	
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	0	0	0%	0	0%	
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	1	1	100%	0	0%	
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	28	28	100%	0	0%	PB
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0	0%	PB
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	38	38	100%	0	0%	PB
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari						PB
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN
	24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.Harta
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	6	6	100%	0	0%	PL
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	36	36	100%	0	0%	
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	7	7	100%	0	0%	
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	40	37	93%	3	8%	
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	49	49	100%	0	0%	
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	76	72	95%	4	5%	
	34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	7	7	100%	0	0%	
	35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	22	22	100%	0	0%		
37) Permohonan lesen penjaja	14 hari						PSSR	
38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)							
39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	67	67	100%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
40) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	0	0	0%	0	0%	PKP	
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	177	168	94.92%	9	5.08%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	43) 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	1	50%	1	50%	
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
	45) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	198	187	94.40%	11	5.60%	PK	
47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN JUN

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	1) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	888	888	100%	0	0%	PKK
	2) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	888	723	81.40%	165	18.50%	PKK
	3) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	137	124	90.50%	13	9.50%	PK
	4) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	15	15	100%	0	0%	COB
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	0	0	0%	0	0%	
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	0	0	0%	0	0%	
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	1	1	100%	0	0%	
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	0	0	0%	0	0%	
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	0	0	0%	0	0%	
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0%	
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	0	0	0%	0	0%	
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	0	0	0%	0	0%	
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	1	1	100%	0	0%	PB
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari						PB
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN
	24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.Harta
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	0	0	100%	0	0%	PL
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	5	5	100%	0	0%	
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	5	5	100%	0	0%	
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	1	1	100%	0	0%	
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	1	1	100%	0	0%	
	33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	4	4	100%	10	0%	
	34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	0	0	100%	0	0%	
	35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	0	0	100%	0	0%		
37) Permohonan lesen penjaja	14 hari							
38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)							
39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	0	0	0%	0	0%	PSSR	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
40) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	0	0	0%	0	0%	PKP	
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	230	225	97.83%	0	0%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
	43) 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	
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	45) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%	
	46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	240	222	92.50%	18	7.50%	PK
47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN JULAI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	1) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	698	698	100%	0	0%	PKK
	2) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	698	562	80.50%	136	19.40%	PKK
	3) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	98	88	91%	10	9.20%	PK
	4) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	19	19	100%	0	0%	COB
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	0	0	0%	0	0%	
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	0	0	0%	0	0%	
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	1	1	100%	0	0%	
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	0	0	0%	0	0%	
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	0	0	0%	0	0%	
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0%	
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	0	0	0%	0	0%	
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	1	1	100%	0	0%	
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari						PB
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN
	24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	172	172	100%	0	0%	PN
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.Harta
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	2	2	100%	0	0%	PL
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	9	9	100%	0	0%	
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	0	0	0%	0	0%	
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	10	10	100%	0	0%	
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	0	0	0%	0	0%	
33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	17	17	100%	0	0%		
34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	0	0	0%	0	0%		
35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	0%	0	0%		
36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	10	10	100%	0	0%		
37) Permohonan lesen penjaja	14 hari						PSSR	
38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)							
39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	0	0	0%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
40) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	15	15	100%	0	0%	PKP	
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	210	196	93.33%	14	6.67%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	43) 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	1	50%	1	50%	
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
	45) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	512	486	94.90%	26	5.10%	PK
47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	32	32	100%	0	0%	COB	



**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN OGOS**

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
<b>1</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>								
	<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>								
	1) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	981	981	100%	0	0%	PKK	
	2) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	981	789	80%	192	20%		
	3) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	127	119	93.70%	8	6.30%	PK	
	4) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	23	23	100%	0	0%	COB	
	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>								
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC	
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	12	12	100%	0	0%		
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%		
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	1	1	100%	0	0%		
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	4	4	100%	0	0%		
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	5	5	100%	0	0%		
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	25	25	100%	0	0		
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0	0	0		
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	1	1	100%	0	0		
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	12	12	100%	0	0		
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	0	0	0	0	0		
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0		
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	2	2	100%	0	0		
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	3	3	100%	0	0		
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	5	5	100%	0	0%		PB
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	0	0	100%	0	0%		
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	3	3	100%	0	0%		
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari							
<b>2</b>	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>								
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN	
	24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	200	200	100%	0	0%	P.HARTA	
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%		
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>								
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	2	2	100%	0	0%	PL	
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	9	9	100%	0	0%		
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	1	1	100%	0	0%		
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	0%	0	0%		
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	10	10	100%	0	0%		
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	17	17	100%	0	0%		
	34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	0	0	0%	0	0%		
	35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	0%	0	0%		
	36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	10	10	100%	0	0%		
	37) Permohonan lesen penjaja	14 hari	15	14	93%	1	7%		PSSR
	38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	31	28	90%	3	10%		PK
	39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	0	0	0%	0	0%		
	<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
	40) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	10	0	100%	0	0%	PKP	
	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>								
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	239	231	97%	8	3%	PW	
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	91.60%	1	8.30%		
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	96%	1	4%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
	43) 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%		
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	45) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4.20%		
	46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	533	501	94%	32	6%		PK
	47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	40	40	100%	0	0%	COB	

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN SEPTEMBER**

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<b>1</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1471	1471	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1471	1205	82%	266	18%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	185	173	92.90%	12	7.10%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	25	25	100%	0	0%	COB
	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>							
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	13	13	100%	0	0%	
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%	
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	2	2	100%	0	0%	
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari			100%			
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	11	11	100%	0	0%	
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	48	48	100%	0	0%	
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	100%	0	0%	
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%	
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	6	6	100%	0	0%	
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	0	0	100%	0	0%	
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	0	0	100%	0	0%	
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	0	0	100%	0	0%	
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	0	0	100%	0	0%	
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%	PB
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%	
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	41	41	100%	0	0%	
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	100%	0	0%	
<b>2</b>	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>							
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	238	238	100%	0	0%	PN
	24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	-	-	-	-	-	
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.HARTA
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>							
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	8	8	100%	0	0%	PL
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	25	25	100%	0	0%	
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	2	2	100%	0	0%	
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	18	18	100%	0	0%	
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	39	39	100%	0	0%	
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	45	45	100%	0	0%	
	34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	0	0	100%	0	0%	
	35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	10	10	100%	0	0%	
	37) Permohonan lesen penjaja	14 hari	47	45	96%	2	4%	
	38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	143	138	97%	5	3%	
	39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	51	51	100%	0	0%	PK
	<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>							
	40) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	100	0	100%	0	0%	PKP
	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>							
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>							
	42) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	329	319	96.96%	10	3.04%	PW
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	43) 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%	
	44) 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%	
	45) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	46) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	20	83%	4	16.60%	
	47) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	220	209	95%	11	5%	PK
	48) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	42	42	100%	0	0%	COB

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN OKTOBER**

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1452	1452	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1452	1190	81.90%	262	18.40%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	146	133	91%	13	9.00%	PK	
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	13	13	100%	0	0%	COB		
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC	
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	8	8	100%	0	0%		
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	100%	0	0%		
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	100%	0	0%		
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	4	4	100%	0	0%		
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	21	21	100%	0	0		
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	43	43	100%	0	0		
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0	0	0		
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0	0	0		
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	3	3	100%	0	0		
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0		
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	2	2	100%	0	0		
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	3	3	100%	0	0		
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	1	1	100%	0	0		
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%	PB	
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%		
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	99	99	100%	0	0%		
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	7	7	100%	0	0%		
	2	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>							
		23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	238	238	100%	0	0%	PN
		24) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	-	-	-	-	-	
		25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.HARTA
		<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>							
		26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	15	15	100%	0	0%	PL
		27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	51	51	100%	0	0%	
		28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	9	9	100%	0	0%	
		29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
		30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	42	42	100%	0	0%	
		31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	69	69	100%	0	0%	
		32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)		14 hari	129	129	100%	0	0%		
34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)		1 hari	56	56	100%	0	0%		
35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)		30 hari	2	2	100%	0	0%		
36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	24	24	100%	0	0%			
37) Permohonan lesen penjaja	14 hari	48	45	94%	3	6%	PSSR		
38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Psar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	240	231	96%	9	4%			
39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	120	120	100%	0	0%	PK		
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>									
40) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari bekerja	130	130	100%	0	0%	PKP		
3	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>								
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	535	532	99.44%	3	0.56%	PW	
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%		
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
	43) 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	1	50%	1	50%		
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
45) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%			
46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	150	147	98%	3	2%	PK		
47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN NOVEMBER

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1506	1506	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1506	1231	82%	275	18%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	192	178	92.50%	14	7.50%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	19	19	100%	0	0%	COB	
<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC	
6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	4	4	100%	0	0%		
7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%		
8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%		
9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari	5	5	100%	0	0%		
10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	12	12	100%	0	0		
11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	38	38	100%	0	0		
12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0		
13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0		
14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	3	3	100%	0	0		
15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0		
16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	1	1	100%	0	0		
17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	1	1	100%	0	0		
18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	1	1	100%	0	0		
19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%	PB	
20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	10	100%	0	0%		
21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	57	57	100%	0	0%		
22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	100%	0	0%		
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>								
23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhadap kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	PN	
24) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	161	161	100%	0	0%	P.HARTA	
25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%		
<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>								
26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	9	9	100%	0	0%	PL	
27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	42	42	100%	0	0%		
28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	31	31	100%	0	0%		
31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	65	65	100%	0	0%		
32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	16	16	100%	0	0%		
33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	92	92	100%	0	0%		
34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	33	33	100%	0	0%		
35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	38	38	100%	0	0%		
37) Permohonan lesen penjaja	14 hari	32	32	100%	0	0%		
38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	225	212	94.20%	13	5.80%		PSSR
39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	144	144	100%	0	0%		PK
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
40) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari bekerja	240	240	100%	0	0%	PKP	
<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>								
41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	609	604	99.18%	5	0.82%	PW	
<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	83%	2	17%		
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%		
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
43) 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		
44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
45) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
46) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	155	144	92.90%	11	7.10%	PK	
47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB	

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021 - BULAN DISEMBER**

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
<b>1</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>								
	<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	698	698	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	698	562	80.50%	136	19.40%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	147	135	92%	12	8.00%	PK	
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	20	20	100%	0	0%	COB	
	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>								
	5) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	0	0	0%	0	0%	OSC	
	6) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	13	13	100%	0	0%		
	7) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	0%	0	0%		
	8) Permohonan Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	2	2	100%	0	0%		
	9) Permohonan Serentak Pelan Bangunan & Infra	Maksimum 99 hari			100%				
	10) Kebenaran Merancang (Kecil)	Maksimum 98 hari	11	11	100%	0	0%		
	11) Kebenaran Merancang (Sederhana)	Maksimum 99 hari	48	48	100%	0	0%		
	12) Kebenaran Merancang (Besar A)	Maksimum 300 hari	0	0	100%	0	0%		
	13) Kebenaran Merancang (Besar B)	Maksimum 115 hari	0	0	0%	0	0%		
	14) Pelan Bangunan	Maksimum 92 hari	6	6	100%	0	0%		
	15) Pelan Kerja Tanah	Maksimum 92 hari	0	0	100%	0	0%		
	16) Pelan Jalan dan Perparitan	Maksimum 92 hari	0	0	100%	0	0%		
	17) Pelan Lampu Jalan	Minimum 33 hari	0	0	100%	0	0%		
	18) Pelan Landskap	Maksimum 86 hari	0	0	100%	0	0%		
	19) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%	PB	
	20) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%		
	21) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	41	41	100%	0	0%		
	22) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	100%	0	0%		
<b>2</b>	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>								
	23) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja						PN	
	24) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	366	366	100%	0	0%	P.HARTA	
	25) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0%		
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>								
	26) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	2	2	100%	0	0%	PL	
	27) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	9	9	100%	0	0%		
	28) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	1	1	100%	0	0%		
	29) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	0%	0	0%		
	30) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	31) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	10	10	100%	0	0%		
	32) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	33) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	17	17	100%	0	0%		
	34) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	0	0	0%	0	0%		
	35) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	0%	0	0%		
	36) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	10	10	100%	0	0%		
	37) Permohonan lesen penjaja	14 hari	15	14	93%	1	7%		PSSR
	38) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	31	28	90%	3	10%		
	39) Permohonan lesen Anjing	1 hari	46	46	100%	0	0%		PK
	<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
	40) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	130	130	100%	0	0%	PKP	
	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>								
	41) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	421	419	99%	2	1%	PW	
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	42) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%		
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
	43) 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		
	44) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
	45) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
	46) Tempoh menunggu sebelum pemenegebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	151	147	97%	4	3.00%		PK
	47) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	32	32	100%	0	0%	COB	