



MAJLIS PERBANDARAN KLANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2019



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN JANUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / Kuantiti / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1685	1685	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1685	1468	87.00%	217	13.00%	PKK
iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	177	173	98.00%	4	2.00%	PK	
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	21	21	100%	0	0	COB	
2	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	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	39	39	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	4	4	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	2	2	100%	0	0%	PB
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	10	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	35	35	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	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	296	296	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	345	345	100.00%	0	0.00%	
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	52	52	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	226	226	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	76	76	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	136	136	100%	0	0%	
v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	58	58	100%	0	0%		
vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	400	400	100%	0	0%		
vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	166	166	100%	0	0%		
ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%		
x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	16	16	100%	0	0%		
xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	485	485	100%	0	0		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	290	290	100%	0	0	PKP	
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	412	412	100%	0	0%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP
	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	PK
	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)							
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	20	83%	4	16.60%	PK
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	148	141	95%	7	5%		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	7 hari	70	70	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN FEBRUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU		
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard			
PENGURUSAN ADUAN										
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:										
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	934	934	100%	0	0	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	934	871	93%	63	7.00%	PKK		
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	95	94	99.00%	1	1.00%	PK		
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	20	20	100%	0	0	COB		
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :										
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	8	8	100%	0	0%	OSC		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	25	25	100%	0	0%			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	0	0	100%	0	0%			
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%			
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%			
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%			
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%			
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	9	9	100%	0	0%	PB		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0%	PB		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	43	43	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 :										
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	206	206	100%	0	0	PPH		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	187	187	100.00%	0	0.00%			
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	8	8	100%	0	0			
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	57	57	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	89	89	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	36	36	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	73	73	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	32	32	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	8	8	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	44	44	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	9	9	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	183	183	100%	0	0			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
2	i) Tempahan untuk Mailis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	305	305	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	190	180	95%	10	5%	PW		
	Perkhidmatan Persekitaran									
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
		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	1	50%	1	50		
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
		iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%		
		v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	131	123	93.90%	8	6.10%		PK
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	7 hari	65	65	100%	0	0	COB			

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN MAC

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU		
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard			
PENGURUSAN ADUAN										
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:										
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	978	978	100%	0	0	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	978	916	94.00%	6	6%	PKK		
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	136	129	95.00%	7	5.00%	PK		
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	25	25	100%	0	0	COB		
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :										
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	10	10	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	21	21	100%	0	0			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	3	3	100%	0	0			
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	5	5	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	0	0	100%	0	0			
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%		PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	13	13	100%	0	0%		PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	70	70	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 :										
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	227	227	100%	0	0	PPH		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	239	239	100%	0	0.00%			
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0			
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	117	117	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	126	126	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	20	20	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	82	82	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	63	63	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	504	504	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	70	70	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	12	12	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	134	134	100%	0	0			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	295	295	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	378	355	94%	23	6%	PW		
	Perkhidmatan Persekitaran									
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
	3	i) 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%		
		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	1	50%	1	50%		
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
		iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%		
		v) Tempoh menunggu sebelum pengebuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	129	124	96.10%	5	3.90%		PK
		vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	80	80	100%	0	0		COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN APRIL

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1121	1121	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1121	1004	90.00%	117	10.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	137	135	99.00%	2	1.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	26	26	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	11	11	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /P/ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	30	30	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	7	7	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	1	1	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	22	22	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	72	72	100%	0	0	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	100%	0	0	PB	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :									
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	249	249	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	208	208	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	101	101	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	138	138	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	23	23	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	67	67	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	80	80	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	409	409	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	75	75	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	5	5	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	15	15	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	100	100	100%	0	0	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	572	538	94%	34	6%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
	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)								
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	PK	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	126	116	92.00%	10	8.00%		
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	82	82	100%	0	0		COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN MEI

BIL.	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	883	883	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	883	713	81.00%	170	19.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	86	86	100.00%	0	0.00%	PK
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	26	26	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	24	24	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	37	37	100%	0	0	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	10	10	100%	0	0	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	14	14	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	60	60	100%	0	0%	
xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%	PB	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	251	251	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	178	178	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0	
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	91	91	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	111	111	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	7	7	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	62	62	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	62	62	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	108	108	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	80	80	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	12	12	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Aniing	1 hari	37	37	100%	0	0	
	PK							
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	305	305	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	537	510	95%	27	5%	PW
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
3	i) 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%	
	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	28	94%	2	6%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	0.08	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	131	123	94.00%	8	6.00%	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	82	82	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN JUN

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	809	809	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	809	686	85.00%	123	15.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	67	66	96.70%	1	3.30%	PK	
	iv) Menyiasset, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	20	20	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	14	14	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /J /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	26	26	100.00%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	10	10	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	15	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	6	6	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	43	43	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 :									
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	137	137	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	132	132	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	9	9	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	52	52	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	91	91	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	13	13	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	56	56	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	40	40	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	174	174	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	52	52	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	12	12	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	31	31	100%	0	0		PK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	188	170	90%	18	10%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) 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%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
		a) Pemetongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
		b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun		3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	113	108	96.00%	5	4.00%	PK	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.		7 hari	80	80	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN JULAI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1125	1125	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1125	967	86.00%	158	14.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	108	102	94.00%	6	6.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	27	27	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	10	10	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	25	25	100.00%	0	0.00%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100.00%	0	0.00%		
	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	27	27	100%	0	0		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	1	1	100%	0	0	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhadap kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	247	247	100%	0	0	
ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap		7 hari bekerja	325	325	100.00%	0	0.00%		
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	13	13	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	148	148	100%	0	0%		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	189	189	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	28	28	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	68	68	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	49	49	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	369	369	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	90	90	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	7	7	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	50	50	100%	0	0	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	300	300	100%	0	0		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
PW	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	446	432	97%	14	3%		
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%		
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	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	28	93%	2	7%		
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	130	118	90.77%	12	9.23%	PK	
COB	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	84	84	100%	0	0%		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN OGOS

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	901	901	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	901	809	90.00%	92	10.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	95	89	94.00%	6	6.00%	PK	
	iv) Menyiasset, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	30	30	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	22	22	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	28	28	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	6	6	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	17	17	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	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	2	2	100%	0	0%	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	213	213	100%	0	0	PPH
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	227	227	100.00%	0	0.00%	
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	7	7	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	123	123	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	186	186	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	25	25	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	73	73	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	51	51	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	211	211	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	63	63	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	39	39	100%	0	0		PK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	320	320	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	566	561	99%	5	1%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
		a) 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 / kebum	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0	
		v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	115	109	94.80%	6	5.20%	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	85	85	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN SEPTEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	699	699	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	699	610	87.00%	89	13.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	77	72	94.00%	5	6.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	24	24	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	12	12	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	43	43	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	11	11	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	2	1	50%	1	50%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0%	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	48	18	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :									
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	135	135	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	136	136	100%	0	0		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	9	9	100%	0	0		
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	108	108	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	122	122	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penaja	14 hari	22	22	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	62	62	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	54	54	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	172	172	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	85	85	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	8	8	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	26	26	100%	0	0		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	100%	0	0	PKP	
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	453	442	98%	11	2%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
		a) Pemetongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
		b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
		iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0.00%	
		v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	123	113	93.00%	9	7.00%	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	81	81	100%	0	0	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN OKTOBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	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 aduan anjing liar	14 hari bekerja	124	116	94.00%	8	6.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	30	30	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	16	16	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	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		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	52	52	100%	0	0	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	214	214	100%	0	0		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	224	224	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	7	7	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	104	104	100%	0	0%		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	123	123	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	26	26	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	91	91	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	61	61	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	219	219	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	101	101	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	10	10	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	56	56	100%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari							
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	534	534	100%	0	0%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	PPP	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
		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 pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	115	107	93.00%	8	7.00%	PK		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	85	85	100%	0	0	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN NOVEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	916	916	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	916	755	82.40%	161	17.60%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	110	102	92.70%	8	7.30%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	30	30	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	8	8	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /J/ P/TR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	31	31	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	7	7	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	11	11	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	32	29	90%	3	10%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	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	178	178	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	143	143	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	4	4	100%	0	0	
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	54	54	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	59	59	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	20	20	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	33	33	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	65	65	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	144	144	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	84	84	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	8	8	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	20	20	100%	0	0	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	580	580	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	353	353	100%	0	0%	PW
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	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	1	50%	1	50	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit						
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	85	85	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2019 - BULAN DISEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan		1373	1373	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	2 hari dari tarikh aduan	1373	1241	90.30%	132	9.70%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	127	127	100.00%	0	0.00%	PK	
	iv) Menyasiat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	18	18	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	18	18	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ/PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	55	55	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	15	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	6	6	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	27	27	100%	0	0%	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	5	84%	1	16%	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan		152	152	100%	0	0	PPH
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	1 hari bekerja	133	133	100.00%	0	0.00%	
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	8	8	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	96	96	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	77	77	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	30	30	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	44	44	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	74	74	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	176	176	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	65	65	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	1	1	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	41	41	100%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Mailis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	290	290	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	347	347	100%	0	0%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
3	i) 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%		
	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	28	94%	2	6%		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	116	108	93.10%	8	6.90%		PK
3	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	65	65	100%	0	0	COB	