

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	MENEPATI TEMPOH MASA / JANJI PIAGAM PELANGGAN													PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% MENEPATI STANDARD													
					JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER		KESELURUHAN
1 PENGURUSAN ADUAN																		
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:																		
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	20494	20494	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	20494	17462	87%	90%	91%	82%	90%	82%	83%	83%	84%	86%	80%	83%	85.08%	PK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	2790	2693	97.54%	93.23%	95.17%	98.32%	95.97%	97.17%	95.94%	97.80%	98.33%	96.47%	94.76%	98.71%	96.62%	COB
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	275	275	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN																		
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :																		
Permohonan Serentak																		
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari (50 hari mula April)	0	0														
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari (50 hari mula April)	78	78	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari (50 hari mula April)	0	0														
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari (50 hari mula April)	0	0														
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	92 hari (50 hari mula April)	105	105	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	
Permohonan Berasingan																		
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari (30 hari mula April)	111	106	100%	100%	100%	100%	100%	82%	73%	100%	100%	100%	100%	100%	96.25%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari (30 hari mula April)	407	373	100%	100%	100%	96%	80%	73%	63%	98%	100%	100%	100%	100%	92.50%	OSC
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari (30 hari mula April)	1	1				100%									100.00%	OSC
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari (30 hari mula April)	0	0														
	x) Pelan Bangunan	92 hari (30 hari mula April)	63	59	100%	100%	100%		100%		25%	100%	100%	100%	100%	100%	93.18%	OSC
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari (30 hari mula April)	35	32	100%	100%	100%		100%	86%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	88.42%	OSC
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari (30 hari mula April)	60	57	100%	100%	100%	75%	100%	86%	86%	100%	100%	100%	100%	100%	95.58%	OSC
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari (20 hari mula April)	19	15	100%	100%	100%	100%	100%			50%	100%	100%	100%	100%	95.00%	OSC
	xiv) Pelan Landskap	86 hari (20 hari mula April)	38	29	100%	100%	100%		50%	33%	67%	43%	100%	100%	100%	100%	81.18%	OSC
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	219	219	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	OSC
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	129	129	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	OSC
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	608	593	97%	100%	93%	94%	97%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	97.33%	OSC
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	32	30	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	60%	88.33%	OSC
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :																		
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	1611	1611	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PN
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	183	183	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	P.HARTA
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-																		
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	283	283	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	432	432	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	223	214	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83.33%	PL
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	215	215	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	320	320	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	1003	1003	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	8	0			100%										100.00%	PL
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	1352	1352	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	264	264	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	46	46	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	369	369	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PL
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	334	317	88.2%	93.5%	87.0%	100%	91.7%	100%	95.2%	100%	100%	100%	100%	100%	96.30%	PSSR
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	1635	1590	92.2%	100%	100%	96.80%	96.20%	100%	95.2%	97.9%	92.1%	100%	100%	100%	97.53%	PSSR
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	2150	2150	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	PK
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-																		
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	2350	2350	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100.00%	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN																		
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-																		
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	4492	4389	99.57%	97.22%	100%	98.91%	97.09%	100%	99.56%	97.41%	97.07%	93.67%	94.29%	100%	97.88%	PW
Perkhidmatan Persekitaran																		
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :																		
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal																	
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	144	126	92%	84%	84%	92%	83%	92%	83%	75%	100%	100%	83%	83%	87.58%	PPP
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	360	344	93%	97%	100%	93%	100%	97%	93%	90%	100%	99%	93%	93%	95.67%	PPP
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	360	339	97%	93%	93%	90%	93%	97%	90%	97%	100%	100%	90%	90%	94.17%	PPP
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam																	
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	24	15	100%	50%	50%	50%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	50%	50%	62.50%	PPP
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	23	17	100%	50%	50%	100%	50%	50%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	75.00%	PPP
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	360	346	100%	93%	97%	97%	100%	97%	93%	100%	97%	94%	93%	93%	96.17%	PPP
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	288	271	100%	96%	96%	100%	96%	92%	88%	96%	92%	100%	88%	88%	94.33%	PPP
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	1860	1807	96.20%	98.10%	96.30%	97.90%	94.20%	98.70%	97.90%	98.60%	98.00%	98.00%	96.71%	95.81%	97.20%	PK
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	368	368	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	COB