

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - 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 |                 |
| <b>1 PENGURUSAN ADUAN</b>  |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| <b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>             |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | i) Maklumbalas penerimaan Aduan  | 2 hari dari tarikh aduan                   | 1616                | 1616   | 100%                | 0   | 0%                        | PKK             |
|  | ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan  | 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima | 1616                | 1407   | 87%                 | 209   | 12%                       |                 |
|  | iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar  | 14 hari                                    | 203                 | 198  | 97.54%              | 5   | 2.46%                     | PK              |
|  | iv) Menyiasset, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama  | 14 hari                                    | 20                  | 20   | 100%                | 0   | 0%                        | COB             |
| <b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| <b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>       |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| Permohonan Serentak  |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)  | 86 hari                                    | 0                   | 0  | 100%                | 0   | 0%                        | OSC             |
|  | ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)   | 99 hari                                    | 10                  | 10   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)  | 300 hari                                   | 0                   | 0  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)   | 115 hari                                   | 0                   | 0  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | v) Serentak Pelan Bangunan & Infra   | 92 hari                                    | 12                  | 12   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
| Permohonan Berasingan  |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | vi) Kebenaran Merancang (Kecil)  | 86 hari                                    | 8                   | 8  | 100%                | 0   | 0%                        | OSC             |
|  | vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)   | 99 hari                                    | 27                  | 27   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | viii) Kebenaran Merancang (Besar A)  | 300 hari                                   | 0                   | 0  | 0%                  | 0   | 0%                        |                 |
|  | ix) Kebenaran Merancang (Besar B)  | 115 hari                                   | 0                   | 0  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | x) Pelan Bangunan  | 92 hari                                    | 5                   | 5  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | xi) Pelan Kerja Tanah  | 92 hari                                    | 5                   | 5  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | xii) Pelan Jalan dan Parit   | 92 hari                                    | 5                   | 5  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | xiii) Pelan Lampu Jalan  | 33 hari                                    | 1                   | 1  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | xiv) Pelan Landskap  | 86 hari                                    | 2                   | 2  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)  | 1 hari                                     | 11                  | 11   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)   | 7 hari                                     | 9                   | 9  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)   | 1 hari                                     | 29                  | 28   | 97%                 | 1   | 3%                        |                 |
|  | xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja  | 10 hari                                    | 2                   | 2  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
| <b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b> |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap   | 3 hari bekerja                             | 128                 | 128  | 100%                | 0   | 0%                        | PN              |
|  | ii) 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>                             |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | i) Permohonan Lesen Industri Berisiko  | 30 hari                                    | 31                  | 31   | 100%                | 0   | 0%                        | PL              |
|  | ii) Permohonan Lesen Sementara Industri  | 14 hari                                    | 26                  | 26   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)  | 30 hari                                    | 7                   | 0  | 0%                  | 7   | 100%                      |                 |
|  | iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)  | 30 hari                                    | 38                  | 38   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana  | 14 hari                                    | 39                  | 39   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)  | 1 hari                                     | 101                 | 101  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)   | 14 hari                                    | 2                   | 0  | 0%                  | 2   | 100%                      |                 |
|  | viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)   | 14 hari                                    | 89                  | 89   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)  | 1 hari                                     | 23                  | 23   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)  | 30 hari                                    | 3                   | 3  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)   | 1 hari                                     | 20                  | 20   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | viii) Permohonan lesen penjaja   | 14 hari                                    | 34                  | 30   | 88.2%               | 4   | 11.8%                     | PSSR            |
|  | ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi  | 25 hari bekerja (sebelum 30 hari)          | 64                  | 59   | 92.2%               | 5   | 7.8%                      | PK              |
|  | x) Permohonan lesen Anjing   | 1 hari                                     | 261                 | 261  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
| <b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>                            |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang  | 3 hari                                     | 350                 | 350  | 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                             | 231                 | 230  | 99.57%              | 1   | 0.43%                     | 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                  | 28   | 93%                 | 2   | 7%                        |                 |
|  | 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                             | 1                   | 1  | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)  | Setiap hari                                | 30                  | 30   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | iv) Kutipan sampah pual / haram / kebun  | 3 kali seminggu                            | 24                  | 24   | 100%                | 0   | 0%                        |                 |
|  | v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat  | 30 minit                                   | 156                 | 150  | 96.2%               | 6   | 3.8%                      | PK              |
|  | vi) 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             |