

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - 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	
<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	1690	1690	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1690	1522	90%	168	10%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	192	179	93.23%	13	6.77%	PK
	iv) Menyiasset, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	22	22	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	0%	0	0%	OSC
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	5	5	100%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	0%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	0%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	92 hari	4	4	100%	0	0%	
Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	5	5	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	41	41	100%	0	0%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	0%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	0%	
	x) Pelan Bangunan	92 hari	2	2	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	4	4	100%	0	0%	PB
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	4	4	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	2	2	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	2	2	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	23	23	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	49	49	100%	0	0%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	1	1	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	182	182	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	16	16	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	35	35	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	2	0	0%	2	100%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	20	20	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	46	46	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	91	91	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	6	0	0%	6	100%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	85	85	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	15	15	100%	0	0%	
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	24	24	100%	0	0%	PSSR
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	46	43	93.5%	3	6.5%	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	12	12	100%	0	0.0%	PK
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	298	298	100%	0	0%	
<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	360	360	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	288	280	97.22%	4	1.39%	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	10	84%	2	16%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	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	1	50%	1	50%	
	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%	PK
	iv) Kutipan sampah pual / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	159	156	98.1%	3	1.9%	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	30	30	100%	0	0%	COB