

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - 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	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1806	1806	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1806	1644	91%	162	9%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	331	315	95.17%	16	4.83%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	20	20	100%	0	0%	COB	
	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	100%	0	0%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	12	12	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	7	7	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	8	8	100%	0	0%	OSC	
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	37	37	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	9	9	100%	0	0%		
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	3	3	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	8	8	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	3	3	100%	0	0%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	1	1	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%		PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	68	63	93%	4	7%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	1	1	100%	0	0%		
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	130	130	100%	0	0%	PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	18	18	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	15	15	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	45	45	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	4	4	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	4	4	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	45	45	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	98	98	100%	0	0%		
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	0	0	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	135	135	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	29	29	100%	0	0%		
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	6	6	100%	0	0%		
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	41	41	100%	0	0%		
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	23	20	87.0%	3	13.0%		PSSR
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	3	3	100%	0	0.0%	PK	
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	183	183	100%	0	0%		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	350	350	100%	0	0%	PKP	
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	448	447	99.78%	1	0.22%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	84%	2	16%	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	1	50%	1	50%	PK	
	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	29	97%	1	3%	PK	
	iv) Kutipan sampah pukat / harum / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	190	183	96.3%	7	3.7%		
	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	