

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - BULAN APRIL

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	1449	1449	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1449	1193	82%	256	17.7%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	179	176	98.32%	3	1.68%	PK
	iv) Menyiasesat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	15	15	100%	0	0%	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	50 hari	0	0	0%	0	0%	OSC
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	50 hari	6	6	100%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	50 hari	0	0	0%	0	0%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	50 hari	0	0	0%	0	0%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	50 hari	11	11	100%	0	0%	
Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	30 hari	4	4	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	30 hari	25	24	96%	1	4%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	x) Pelan Bangunan	30 hari	1	0	0%	1	100%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	30 hari	1	0	0%	1	100%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	30 hari	4	3	75%	1	25%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	20 hari	1	1	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	20 hari	0	0	0%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	47	44	94%	3	6%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	0%	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	89	89	100%	0	0%	PN
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	8	8	100%	0	0%	P.HARTA
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	20	20	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	28	28	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	51	51	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	5	5	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	25	25	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	79	79	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	0	0	0%	0	0%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	113	113	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	12	12	100%	0	0%	
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	4	4	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	16	16	100%	0	0%	PSSR
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	10	10	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	185	179	96.80%	6	3.20%	PK
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	54	54	100%	0	0%	PKP
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	370	370	100%	0	0%	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	368	364	98.91%	4	1.09%	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	28	93%	2	7%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
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	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%	COB
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	146	143	97.90%	3	2.10%	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	25	25	100%	0	0%	