

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - BULAN MEI

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	1745	1745	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1745	1563	90%	182	10%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	290	276	95.17%	14	4.83%	PK
	iv) Menyiadat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	18	18	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	5	5	0%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	50 hari	0	0	100%	0	0%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	50 hari	0	0	0%	0	0%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	50 hari	15	15	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	30 hari	10	10	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	30 hari	30	24	80%	6	20%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	x) Pelan Bangunan	30 hari	4	4	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	30 hari	3	3	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	30 hari	3	3	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	20 hari	2	2	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	20 hari	4	2	50%	2	50%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	17	17	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	15	15	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	33	32	97%	1	3%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	100%	0	0%	
2	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	117	117	100%	0	0%	PPH
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	17	17	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	25	25	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	36	36	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	48	48	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	25	25	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	0%	0	0%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	127	127	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	8	8	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	37	37	100%	0	0%	PSSR
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	36	33	91.7%	3	8.3%	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	239	230	96.2	9	3.8%	
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	226	226	100%	0	0%	PK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	360	360	100%	0	0%	PKP
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	275	267	97.09%	8	2.91%	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	83%	2	17%	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	2	100%	0	0	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	30	100%	0	0%	
	iv) Kutipan sampah paku / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	PK
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	155	146	94.20%	9	5.80%	
	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%	COB