

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - BULAN JULAI

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	1486	1486	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1486	1233	83%	253	17%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	197	189	95.94%	8	4.06%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	25	25	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	8	8	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	9	9	100%	0	0%		
Permohonan Berasingan								
vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	30 hari	11	8	73%	3	27%	OSC	
vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	30 hari	41	26	63%	15	37%		
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	7	7	100%	0	0%		
xi) Pelan Kerja Tanah	30 hari	4	3	75%	1	25%	PB	
xii) Pelan Jalan dan Parit	30 hari	7	6	86%	1	14%		
xiii) Pelan Lampu Jalan	20 hari	1	0	0%	1	100%		
xiv) Pelan Landskap	20 hari	3	2	67%	1	33%		
viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	29	29	100%	0	0%		
ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	11	11	100%	0	0%	PB	
x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	64	64	100%	0	0%		
xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%		
i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	183	183	100%	0	0%	PPH	
ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	9	9	100%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	19	19	100%	0	0%	PL	
ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	38	38	100%	0	0%		
iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	25	25	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	86	86	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	146	146	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	26	26	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	33	33	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	21	20	95.2%	1	4.8%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	168	160	95.2%	8	4.8%		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	521	521	100%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	200	200	100%	0	0%	PPH/PTR	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	454	452	99.56%	2	0.44%	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	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	28	93%	2	7%	PK	
iv) Kutipan sampah paku / haram / kebun	3 kali seminggu	24	21	88%	3	12%		
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	144	141	97.90%	3	2.10%	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	31	31	100%	0	0%	COB	