

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - BULAN OGOS

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	1657	1657	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1657	1374	83%	283	17%	
iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	181	177	97.80%	4	2.20%	PK	
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	22	22	100%	0	0%	COB	
2	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	12	12	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	30 hari	12	12	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	30 hari	45	44	98%	1	2%	
	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	6	6	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	30 hari	3	3	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	20 hari	2	1	50%	1	50%	
	xiv) Pelan Landskap	20 hari	7	3	43%	4	57%	
	Permohonan Ubahsuai							
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	18	18	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	50	50	100%	0	0%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	1	1	100%	0	0%	
	Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	172	172	100%	0	0%	PPH
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	22	22	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	Permohonan Lesen Perniagaan							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	26	26	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	29	29	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	17	17	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	14	14	100%	0	0%	
v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	9	9	100%	0	0%		
vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	74	74	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	105	105	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	6	6	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	4	4	100%	0	0%		
Permohonan Lesen Iklan Sementara (Banner) (Banting)								
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	35	35	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	14 hari	19	19	100%	0	0%		
Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi								
x) Permohonan lesen Anjing	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	140	137	97.9%	3	2.1%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
Permohonan lesen Anjing								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	0	0	0%	0	0%	PPH/PTR	
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	386	376	97.41%	10	2.59%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	Perkhidmatan Sisa Pepejal							
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	9	75%	3	25%	PPP
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemetongan 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%	
	Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)							
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	PK	
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat								
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	139	137	98.60%	2	1.40%	PK	
Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima								
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	29	29	100%	0	0%	COB	