

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - BULAN SEPTEMBER

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	1691	1691	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1691	1425	84%	266	16%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	298	293	98.33%	5	1.67%	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)	50 hari	0	0	0%	0	0%	OSC	
ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	50 hari	2	2	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	14	14	100%	0	0%		
Permohonan Berasingan								
vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	30 hari	10	10	100%	0	0%	OSC	
vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	30 hari	22	22	100%	0	0%		
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	5	5	100%	0	0%		
xi) Pelan Kerja Tanah	30 hari	3	3	100%	0	0%	PB	
xii) Pelan Jalan dan Parit	30 hari	4	4	100%	0	0%		
xiii) Pelan Lampu Jalan	20 hari	1	1	100%	0	0%		
xiv) Pelan Landskap	20 hari	3	3	100%	0	0%		
viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	15	100%	0	0%		
ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%	PB	
x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	54	54	100%	0	0%		
xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%		
i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	111	111	100%	0	0%	PPH	
ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	18	18	100%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	24	24	100%	0	0%	PL	
ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	35	35	100%	0	0%		
iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	34	34	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	93	93	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	112	112	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	16	16	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	37	37	100%	0	0%	PSSR	
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	21	21	100%	0	0%		
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	114	105	92.1%	9	7.9%	PK	
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	126	126	100%	0	0%		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	0	0	0%	0	0%	PPH/PTR	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	341	331	97.07%	10	2.93%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP	
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
a) Pemetongan 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 pual / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	151	148	98.00%	3	2.00%	COB	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	33	33	100%	0	0%		