

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2023 - BULAN DISEMBER

| 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  | <b>PENGURUSAN ADUAN</b>  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | <b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b> |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
|  | i) Maklumbalas penerimaan Aduan  | 2 hari dari tarikh aduan                   | 1774                | 1774   | 100%                | 0   | 0%                        | PKK             |
|  | ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan  | 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima | 1774                | 1478   | 83%                 | 296   | 17%                       |                 |
|  | iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar                                    | 14 hari                                    | 233                 | 230  | 98.71%              | 3   | 1.29%                     | PK              |
| iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama   | 14 hari  | 35   | 35                  | 100%   | 0                   | 0%  | COB                       |                 |
| <b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| <b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| Permohonan Serentak  |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)  | 50 hari  | 0  | 0                   | 0%   | 0                   | 0%  | OSC                       |                 |
| ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)   | 50 hari  | 4  | 4                   | 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%  |                           |                 |
| <b>Permohonan Berasingan</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| vi) Kebenaran Merancang (Kecil)  | 30 hari  | 8  | 8                   | 100%   | 0                   | 0%  | OSC                       |                 |
| vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)   | 30 hari  | 37   | 37                  | 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  | 7  | 7                   | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| xi) Pelan Kerja Tanah  | 30 hari  | 1  | 1                   | 100%   | 0                   | 0%  | PB                        |                 |
| xii) Pelan Jalan dan Parit   | 30 hari  | 5  | 5                   | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| xiii) Pelan Lampu Jalan  | 20 hari  | 1  | 1                   | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| xiv) Pelan Landskap  | 20 hari  | 5  | 5                   | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)  | 1 hari   | 8  | 8                   | 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   | 39   | 37                  | 94%  | 2                   | 6%  |                           |                 |
| xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja  | 10 hari  | 5  | 3                   | 60%  | 2                   | 40%   |                           |                 |
| i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap   | 3 hari bekerja   | 93   | 93                  | 100%   | 0                   | 0%  | PPH                       |                 |
| ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya   | 7 hari bekerja selepas temuduga  | 12   | 12                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| <b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| i) Permohonan Lesen Industri Berisiko  | 30 hari  | 28   | 28                  | 100%   | 0                   | 0%  | PL                        |                 |
| ii) Permohonan Lesen Sementara Industri  | 14 hari  | 45   | 45                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)  | 30 hari  | 12   | 12                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)  | 30 hari  | 23   | 23                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana  | 14 hari  | 37   | 37                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)  | 1 hari   | 87   | 87                  | 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   | 35   | 35                  | 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   | 20   | 20                  | 100%   | 0                   | 0%  | PSSR                      |                 |
| viii) Permohonan lesen penjaja   | 14 hari  | 24   | 24                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi  | 25 hari bekerja (sebelum 30 hari)  | 172  | 172                 | 100%   | 0                   | 0%  | PK                        |                 |
| x) Permohonan lesen Anjing   | 1 hari   | 19   | 19                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |
| <b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>  |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang  | 3 hari   | 0  | 0                   | 0%   | 0                   | 0%  | PLR                       |                 |
| <b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| <b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan   | 7 hari bekerja   | 453  | 453                 | 100%   | 0                   | 0%  | PW                        |                 |
| <b>Perkhidmatan Persekitaran</b>   |  |  |                     |  |                     |   |                           |                 |
| 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) Pemetongan 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 pual / haram / kebun  | 3 kali seminggu  | 24   | 21                  | 88%  | 3                   | 12%   |                           |                 |
| v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat  | 30 minit   | 167  | 160                 | 95.81%                                       | 7                   | 4.19%   | 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  | 35   | 35                  | 100%   | 0                   | 0%  |                           |                 |