

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2021**

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		
<b>1</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>								
	<b>Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:</b>								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1028	1028	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1028	870	85.00%	158	15.00%	PKK	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	124	116	94.00%	8	6.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari bekerja	19	19	100%	0	0%	COB	
	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>								
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :</b>								
	i) Permohonan Serentak	80 hari	16	16	100%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	42	42	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	20	20	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	10	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	57	57	100%	0	0%	PB	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	100%	0	0%	PB	
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :</b>								
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	141	141	100%	0	0%	PN	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	366	366	100%	0	0%	PN	
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0%	P.Harta	
	<b>Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-</b>								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	-	-	-	-	-	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	-	-	-	-	-		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	-	-	-	-	-		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan: /Siber: /Rumah Urut: )	30 hari	-	-	-	-	-		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	-	-	-	-	-		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	-	-	-	-	-		
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	-	-	-	-	-		
	viii) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit: /Kaki Lima: /Kerusi Meja: )	1 hari	-	-	-	-	-		
	ix) Permohonan Permit Hiburan Sementara (Wayang Tokong: /Expo/funfair: )	30 hari	-	-	-	-	-		
	x) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner: /Banting: )	1 hari	-	-	-	-	-		
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	69	69	100%	0	0%	PSSR	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	104	104	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari						PK	
	<b>Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-</b>								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	150	150	100%	0	0%	PKP	
	<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
	<b>Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-</b>								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	428	415	97%	13	3%	PW	
	<b>Perkhidmatan Persekitaran</b>								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	<b>i) Perkhidmatan Sisa Pepejal</b>								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
	<b>ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam</b>								
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100	0	0		
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100	0	0		
	<b>iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)</b>								
		Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0.00%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	115	107	93%	8	7%	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	35	35	100%	0	0%	COB	