

PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA DIRAJA KLANG
BULAN MAC TAHUN 2025

BIL.	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	JUMLAH PERKH.	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	1958	1958	100%	0	0%	JKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1958	1631	83%	327	17%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	234	170	73%	64	27%	JK
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	36	36	100%	0	0%	JCOB
	v) Pembersihan Parit Monsun	Selesai dalam 2 minggu	7	7	100%	0	0%	JPP
	vi) Aduan Kutipan Sisa Pepejal	Dalam tempoh 24 jam	45	45	100%	0	0%	
	vii) Menerima, mengenalpasti, memberi maklumbalas dan mengambil tindakan ke atas aduan yang diterima	24 jam	45	45	100%	0	0%	JTM
	viii) Menerima, mengenalpasti dan mengambil tindakan ke atas insiden keselamatan yang dilaporkan	24 jam	0	0	0%	0	0%	
	ix) Membaiki dan menyelenggara perkakasan ICT							
	a) Masalah kecil	24 jam	33	33	100%	0	0%	
	b) Masalah sederhana	14 hari	12	12	100%	0	0%	
	c) Melibatkan perolehan	3 bulan	0	0	0%	0	0%	
	x) Memastikan setiap aduan yang diterima dan siasatan dijalankan	48 jam	262	196	75%	66	25%	JPK
2	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh permohonan pelan pembangunan dan penerimaan di kaunter OSC sehingga mendapat keputusan MJKOSC seperti berikut :							
	Permohonan Serentak							JOSC
	i) Kebenaran Merancang	50 hari	7	7	100%	0	0%	
	ii) Pelan Bangunan & Infra	50 hari	13	13	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	iii) Kebenaran Merancang	30 hari	56	56	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah	30 hari	5	5	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit	30 hari	18	18	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan	20 hari	0	0	100%	0	0%	
	vii) Pelan Bangunan	30 hari	11	11	100%	0	0%	
	viii) Pelan Landskap	20 hari	3	3	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	10	71%	4	29%	JB
	x) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	23	23	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	39	31	79%	8	21%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	3 hari bekerja	121	121	100%	0	0%	JPPH
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	13	13	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing :							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	6	6	100%	0	0%	JPL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	70	70	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	4	4	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	10	10	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	47	47	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	176	176	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan Tred)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	3 hari	111	111	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	31	31	100%	0	0%	
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	3	3	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	35	35	100%	0	0%	
	xii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	34	34	100%	0	0%	
	xiii) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	14	14	100%	0	0%	
	xiv) Permohonan lesen Anjing	1 hari	140	140	100%	0	0%	JK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk :							
	i) Pengurusan tempahan Dewan, balai raya , stadium hoki , gelanggang futsal, Taman Rakyat	3 hari	2	2	100%	0	0%	JLR
	ii) Pengurusan tempahan Padang Bola , Stadium Sultan Sulaiman	3 hari	34	34	100%	0	0%	
	iii) Pengurusan tempahan taman awam	3 hari	12	12	100%	0	0%	

PIAGAM PELANGGAN
MAJLIS BANDARAYA DIRAJA KLANG
BULAN MAC TAHUN 2025

BIL.	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	JUMLAH PERKH.	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	
	iv) Permohonan pemajuan tanah (tukar syarat, pecah bahagian ,penyatuan tanah, pra-hitung)	14 hari	48	48	100%	0	0%	JPBD
	v) Permohonan penamaan nama taman, jalan, dan penomboran bangunan	14 hari	12	12	100%	0	0%	
	vi) Permohonan tanah kerajaan	14 hari	11	11	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan peralatan gotong royong :							
	i) Permohonan Tong Roro dan peralatan (Gotong Royong) - In House	Dalam tempoh 12 jam sebelum kejadian	37	37	100%	0	0%	JPP
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan :							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	642	641	100%	1	0%	JKEW
	ii) Pengurusan tandatangan oleh kontraktor pada dokumen kontrak	1 hari	23	23	100%	0	0%	JUU
	Perkhidmatan Persekitaran							
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal : Kawasan perumahan	3 kali seminggu	75	75	100%	0	0%	JPP
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam : Pemotongan rumput di bahu jalan	2 kali sebulan	78	78	100%	0	0%	
4	PENGURUSAN PENGUATKUASAAN							
	i) Pengurangan kompaun trafik atau bukan trafik di kaunter jabatan	1 hari	996	996	100%	0	0%	JUU
5	LAIN-LAIN							
	i) Menguruskan Kutipan Kitar Semula Door to Door	1 kali seminggu	4	4	100%	0	0%	JPP
	ii) Memastikan pengambilan kakitangan dilaksanakan mengikut keperluan Majlis	3 bulan sekali	7	7	100%	0	0%	JKP
	iii) Memastikan urusan proses sebutharga bagi bekalan dan perkhidmatan dilaksanakan	3 bulan	1	1	100%	0	0%	
	iv) Tempoh menunggu sebelum pengkebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	156	156	100%	0	0%	JK
	v) Menyediakan latihan ICT kepada kakitangan dan komuniti Klang	3 kali	1	1	100%	0	0%	JTM
	vi) Menyediakan perkhidmatan sokongan ICT kepada jabatan dalaman	24 jam	58	58	100%	0	0%	
PENCAPAIAN KESELURUHAN BULANAN :			95.01%					