

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN MEI

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	1434	1434	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1434	1225	85%	209	15%		
iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	158	153	97%	5	3.00%	PK		
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	18	18	100%	0	0%	COB		
2	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	7	7	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	9	9	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	7	7	100%	0	0%		
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	27	27	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	2	2	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	3	3	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	0	0	0%	0	100%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	2	2	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	25	25	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	47	47	100%	0	0%		
	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	7 hari bekerja						PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	7	7	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	34	34	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	25	25	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	64	64	100%	0	0%		
vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	8	8	100%	0	0%			
viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	84	84	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	2	2	100%	0	0%			
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	22	22	100%	0	0%			
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	17	17	100%	0	0%	PSSR		
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	79	78	98.70%	1	1.30%			
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	40	40	100%	0	0%	PK		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	360	360	100%	0	0%	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	205	205	100%	0	0%	PW		
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP		
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%			
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%			
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%			
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%			
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	28	93%	2	7%			
iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%			
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	130	124	95%	6	4.60%		PK	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	27	27	100%	0	0%	COB		