

**PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - 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	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1375	1375	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1375	1169	85%	206	15%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	161	161	100.00%	0	0.00%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	25	25	100%	0	0%	COB	
2	<b>PENGURUSAN PERMOHONAN</b>							
	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	4	4	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	14	14	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	12	12	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	21	21	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	4	4	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	3	3	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	2	2	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	2	2	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	0	0	0%	0	100%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	25	25	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	11	11	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	50	50	100%	0	0%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	7	7	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	16	16	100%	0	0%	P.HARTA
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	3	3	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	53	53	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	3	3	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	8	8	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	22	22	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	90	90	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	2	2	100%	0	0%	
viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	86	86	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	9	9	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	4	4	100%	0	0%		
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	35	35	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	45	45	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	239	232	97.10%	7	2.90%		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	41	41	100%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	350	350	100%	0	0%	PKP	
<b>PENGURUSAN PERKHIDMATAN</b>								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	339	310	91.45%	29	8.55%	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	12	100%	0	0%	PPP	
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%	PPP	
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)								
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	PK	
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	30 minit	173	169	98%	4	2%	PK	
	14 hari	42	42	100%	0	0%	COB	