



MAJLIS PERBANDARAN KLANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2017



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN JANUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				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	1129	1129	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1129	965	85.00%	164	15.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	180	99	55.00%	81	45.00%	PK	
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	12	12	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
	i) Permohonan Serentak	80 hari	5	5	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	20	20	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	11	11	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	7	7	100%	0	0%		PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	0	0	100%	0	0%		PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	34	33	97%	1	3%		PB
	xi) Permohonan Permit Bangunan Sementara							PB	
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	3	3	100%	0	0%	PB	
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	1	1	100%	0	0%	PB	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	100%	0	0%	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	121	121	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	330	329	99.70%	1	0.30%		
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN JANUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	40	0	0%	40	100%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	183	173	95%	10	5%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	26	17	65%	9	35%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	285	285	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	49	49	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	115	65	57%	30	43%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	50	50	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	2	2	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	340	340	100%	0	0	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	111	111	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	652	448	69%	204	31%	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	11	92%	1	18%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	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	2	100%	0	0	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	12	10	84%	2	16%	
	v) Siasatan kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	7 hari	60	60	100%	0	0%	COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN JANUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				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	1129	1129	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1129	965	85.00%	164	15.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	180	99	55.00%	81	45.00%	PK	
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	12	12	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
	i) Permohonan Serentak	80 hari	5	5	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	20	20	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	11	11	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	7	7	100%	0	0%		PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	0	0	100%	0	0%		PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	34	33	97%	1	3%		PB
	xi) Permohonan Permit Bangunan Sementara							PB	
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	3	3	100%	0	0%	PB	
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	1	1	100%	0	0%	PB	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	100%	0	0%	PB	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							PPH	
	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	121	121	100%	0	0		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	330	329	99.70%	1	0.30%		
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN JANUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	40	0	0%	40	100%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	183	173	95%	10	5%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	26	17	65%	9	35%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	285	285	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	49	49	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	115	65	57%	30	43%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	50	50	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	2	2	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	340	340	100%	0	0	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							PKP
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	111	111	100%	0	0	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	652	448	69%	204	31%	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	11	92%	1	18%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	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	2	100%	0	0	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	12	10	84%	2	16%	
	v) Siasatan kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	7 hari	60	60	100%	0	0%	COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN FEBRUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1080	1080	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1080	955	88%	160	14.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	210	150	71.40%	60	28.60%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	12	12	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	6	6	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	30	30	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	2	2	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	0	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	67	67	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Permit Bangunan Sementara							PB
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	1	1	100%	0	0%	PB
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	1	1	100%	0	0%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	100%	0	0%	PB
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	177	177	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	224	222	99.11%	2	0.89%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	26	26	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - FEBRUARI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	24	24	100%	0	0.00%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	108	101	94%	7	6.48%		
	iii) Permohonan lesen penaja	14 hari	22	22	100%	0	0.00%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	176	176	100%	0	0.00%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	54	54	100%	0	0.00%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	225	198	88%	27	12.00%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	38	38	100%	0	0.00%		
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	5	5	100%	0	0.00%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	6	6	100%	0	0.00%		
	x) Permohonan Lesen Anjing	1 hari	329	329	100%	0	0		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Mailis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	105	105	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	521	505	97%	16	3%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	84%	2	16%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
		c) Tong Sampah Berusut	Setiap hari	30	26	87%	4	13%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemotongan Rumpun di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0		
	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	94%	2	6%		
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%			
v) Siasatan lokaliti kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	PK		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	7 hari	65	65	100%	0	0	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN MAC

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1129	1129	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1129	982	87.00%	147	13%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	198	149	75.30%	49	24.70%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	13	13	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	16	16	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	41	41	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	18	18	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	78	73	94%	3	6%	PB
	xi) Permohonan Permit Bangunan Sementara							PB
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	21	4	19%	17	81%	PB
- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	3	1	33%	2	67%	PB	
xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	100%	0	0%	PB	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	56	56	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	263	263	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	30	30	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - MAC

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	51	51	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	136	132	97%	4	3%	
	iii) Permohonan lesen peniaia	14 hari	48	48	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	227	227	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	64	64	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	0	0	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	64	64	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	4	4	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	178	178	100%	0	0	PK
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	251	251	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	778	770	99%	8	1%	PW
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100.00%	0	0.00%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94.00%	2	6.00%	
	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	2	100%	0	0%	
	iii) Perkhidmatan sapuan isian dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97.00%	1	3.00%	
	iv) Kumpulan sampah pukal / haram / ketuan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0	
	v) Siasatan lokaliti kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	72	72	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN APRIL

BIL.	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan		988	988	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	2 hari dari tarikh aduan	988	880	89.00%	108	11.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	147	96	65.30%	51	34.70%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	2 hari bekerja	7	7	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak		10	10	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /P/ PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	80 hari	25	25	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	5	5	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	37 hari	1	1	100	0	0	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	6	6	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	63	61	97%	2	3%	PB
	xi) Permohonan Permit Binaan Sementara							PB
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	18	1	6%	17	94%	PB
- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	3	1	33%	2	67%	PB	
xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	PB	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan		183	183	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	1 hari bekerja	186	186	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	18	18	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - APRIL

BIL.	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	51	51	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	152	150	99%	2	1%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	40	39	98%	1	3%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	125	125	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	64	64	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	302	254	84%	48	16%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	51	51	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	100	100	100%	0	0		PK
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	287	287	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	613	587	96%	26	4%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	84%	2	16%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
		a) Pemotongan Rumpun di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
		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	27	90%	3	3%		
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	12	11	92%	2	8%		
v) Siasatan lokaliti kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	PK		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	80	80	100%	0	0	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN JUN

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	908	908	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	908	780	86.00%	128	14.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	126	82	65.10%	44	34.90%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	9	9	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	15	15	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /P/ PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	30	30	100.00%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	5	5	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	13	13	100%	0	0%		PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	3	3	100%	0	0%		PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	64	47	73%	17	27%		PB
	xi) Permohonan Permit Binaan Sementara - Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi - Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	14 hari 30 hari	31 3	3 0	10% 0%	28 3	90% 100%		PB PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	0%	0	0%		PB
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :									
3	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pagangan	1 hari bekerja	147	147	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	120	120	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG - JUN 2017

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	55	55	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	127	123	97%	4	3%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	23	23	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	14 hari	101	101	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	65	65	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	38	28	74%	10	26%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	43	43	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wawang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	4	4	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	51	51	100%	0	0	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
3	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	185	185	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan								
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa penurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	84.00%	2	16.00%	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	26	87.00%	4	13.00%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemotongan Rumpun di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
	b) Pembersihan Lonokang 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	27	90.00%	3	3.00%	
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0	
	v) Siasatan lokaliti kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	83	83	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN JULAI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1291	1291	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1291	1124	87.00%	167	13.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	264	142	53.80%	122	46.20%	PK
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	12	12	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	12	12	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	15	15	100.00%	0	0.00%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	8	8	100.00%	0	0.00%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	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	6	6	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	11	9	82%	2	18%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	10	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	65	53	82%	12	18%	PB
	xi) Permohonan Permit Bangunan Sementara - Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi - Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	14 hari 30 hari	7 2	4 2	57% 100%	3 2	43% 0%	PB PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	100%	0	0%	PB
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	210	210	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	309	309	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG -JULAI 2017

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU		
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard			
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	39	39	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	160	154	96%	6	4%			
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	18	16	89%	2	11%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	82	82	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	83	83	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	232	211	91%	21	9%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	40	40	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan destaria)	30 hari	0	0	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	114	114	100%	0	0		PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	310	310	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bawaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	440	396	90%	44	10%	PW		
	Perkhidmatan Persekitaran									
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal									
	3	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	84%	2	16%	PPP	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%		
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	26	87%	4	13%		
	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	2	100%	0	0			
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdaaangan)									
	3	Setiap hari	30	29	97%	1	3%			
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun									
	3	kali seminggu	12	10	84%	2	16%			
v) Siasatan lokaliti kes demam denggi yang dinotifikasikan										
24	jam	0	0	0	0	0	PK			
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.										
7	hari	83	83	100%	0	0	COB			

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN OGOS

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1190	1190	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1190	1060	89.00%	130	11.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	249	164	65.90%	85	34.10%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	4	4	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	24	24	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /P/ PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	44	44	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	10	7	70%	3	30%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parti (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	PB
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	16	16	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	19	19	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	10	9	90%	1	10%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	68	64	94%	4	6%	PB
	xi) Permohonan Permit Banuan Sementara							PB
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	2	2	100%	0	0%	PB
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	4	2	50%	2	50%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%	PB
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
3	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	232	232	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	196	196	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN OGOS

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	37	37	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	113	98	87%	15	13%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	43	42	98%	1	2%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	76	76	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	59	59	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	293	251	86%	42	14%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	45	45	100%	0	0%		
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	5	5	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	65	65	100%	0	0	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
3	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	305	305	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	546	532	97%	14	3%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan								
	3 kali seminggu								
	12								
	11								
	92%								
	1								
	8%								
	b) Kawasan Komersial								
Setiap hari									
30									
27									
90%									
3									
10%									
c) Tong Sampah Berpusat									
Setiap hari									
30									
27									
90%									
3									
10%									
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan									
2 kali sebulan									
2									
2									
100									
0									
0									
b) Pembersihan Lonskang 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									
27									
90%									
3									
10%									
iv) Kutipan sampah puak / haram / kebun									
3 kali seminggu									
24									
22									
94%									
2									
8%									
v) Siasatan lokaili kes demam denggi yang dinotifikasikan									
24 jam									
0									
0									
0									
0									
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima									
7 hari									
69									
69									
100%									
0									
0									
COB									

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN SEPTEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	988	988	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	988	850	86.00%	138	14.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	169	116	68.60%	53	31.40%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	8	8	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	16	16	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	6	6	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	4	4	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	14	14	100%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	16	15	94%	1	6%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	7 hari	11	11	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	57	51	90%	6	10%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	14	4	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Permit Binaan Sementara - Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	30 hari	0	0	0%	0	0%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	0%	0	0%	
	xiii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	0	0	0%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
3	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	267	267	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	154	154	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	20	20	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN SEPTEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	41	41	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	96	86	90%	10	10%		
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	19	19	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	61	61	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	64	64	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	143	120	84%	23	16%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	77	72	94%	5	6%		
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	8	8	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	4	4	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	28	28	100%	0	0		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
3	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	380	380	100%	0	0	PKP	
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bavaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	464	443	95%	21	5%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
		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	2	100	0	0	
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
		iv) Kutipan sampah dukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%	
		v) Siasatan lokalti kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	
		vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	81	81	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN OKTOBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1104	1104	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1104	957	87.00%	147	14.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	201	169	84.10%	32	15.90%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	9	9	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	14	14	100	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	28	28	100	0	0	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	6	6	100	0	0	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100	0	0	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100	0	0	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	3	3	100	0	0	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	17	17	100	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	17	17	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	71	61	86%	10	14%	PB
	xi) Permohonan Permis Bangunan Sementara - Struktur Antena / Menara Telekomunikasi	14 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	3	3	100%	0	0%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	7	7	100%	0	0%	PB
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
1	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	140	140	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	189	189	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	10	10	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG BULAN OKTOBER 2017

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	38	38	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	93	90	97%	3	3%	
	iii) Permohonan lesen penaja	14 hari	20	18	90%	2	10%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	61	61	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	72	72	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	150	120	80%	30	20%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	45	30	67%	15	33%	
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspos dan pestaria)	30 hari	6	6	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	31	31	100%	0	0	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
1	i) Tempahan untuk Mailis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	580	580	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
1	i) Bawaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	550	539	98%	11	2%	PW
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
	b) Kawasan Komersial	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	c) Tong Sampah Berusut	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	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	2	100%	0	0	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	
	v) Siasatan lokalti kes demam denggi yang dinotifikasikan	24 jam	0	0	0	0	0	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	85	85	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN NOVEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	j) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1316	1316	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1316	1159	88.00%	157	12.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	209	142	67.90%	67	32.10%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	2	2	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	j) Permohonan Serentak	80 hari	16	4	25%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	33	29	87.87%	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	1	1	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	17	8	47%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	18	18	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	14	14	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	53	53	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Permit Banjuran Sementara							PB
	- Struktur Antenna / Menara Telekomunikasi	14 hari	3	3	100%	0	0%	PB
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	30 hari	3	3	100%	0	0%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	PB
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
3	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	46	46	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	165	165	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	17	17	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG NOVEMBER 2017

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU		
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard			
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Bersiko)	30 hari	78	78	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	95	92	97%	3	3%			
	iii) Permohonan lesen penaja	14 hari	20	20	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	63	63	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	50	50	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	106	75	71%	31	29%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	18	13	72%	5	28%			
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	2	2	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	3	3	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	19	19	100%	0	0			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
3	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	591	591	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	563	562	100%	1	0%	PW		
	Perkhidmatan Persekitaran									
	Memastikan bahawa penurusan dan sisa pepejal dilaksanakan menaiki tempoh berikut :									
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal									
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP		
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1		3%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0		0%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0			
		b) Pembersihan Lonokana 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	28	94%	2	6%			
	v) Siasatan lokaliti kes demam denggi yang dinofitikasikan	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%			
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	24 jam	0	0	0	0	0		PK	
	7 hari	90	90	100%	0	0	COB			

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2017 - BULAN DISEMBER

BIL.	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PENGURUSAN ADUAN								
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	741	741	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	741	660	89.00%	81	11.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	2 hari bekerja	116	84	72.40%	32	27.60%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	3	3	100%	0	0	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	5	5	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	8	8	100%	0	0	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	3	3	100%	0	0	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	18	18	100%	0	0%	PB
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	14	14	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	53	53	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Permit Bangunan Sementara	14 hari	3	3	100%	0	0%	PB
	- Struktur Antena / Menara Telekomunikasi	30 hari	3	3	100%	0	0%	PB
	- Struktur Papan Iklan / Lain-lain Struktur	10 hari	2	2	100%	0	0%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja							
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	165	165	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	97	97	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	18	18	100%	0	0	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG BULAN DISEMBER 2017

BIL.	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU		
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard			
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	44	44	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	45	45	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	8	8	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	17	17	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	53	53	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	210	210	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	50	50	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	1	1	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	3	3	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	9	9	100%	0	0			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	680	680	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	481	481	100%	0	0%	PW		
	Perkhidmatan Perekkitaran									
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal									
	3	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	6	6	100%	0		0%	PPP
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	15	15	100%	0		0%	
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	15	14	94%	1		6%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
	3	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	1	1	100%	0		0	PPP
		b) Pembersihan Lonqkang Perimeter	2 kali sebulan	1	1	100%	0		0	
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	15	14	94%	1		6%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun									
	3	v) Siasatan lokalti kes demam denggi yang dinotifikasikan	3 kali seminggu	12	11	92%	1		8%	PK
		vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	24 jam	0	0	0	0		0	
3	vii) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	71	71	100%	0	0	COB		