



MAJLIS PERBANDARAN KLANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2018



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	1329	1329	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan		14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1329	1187	89.00%	142	11.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar		14 hari bekerja	233	190	82.00%	43	18.00%	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 :								
	i) Permohonan Serentak		80 hari	15	15	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)		57 hari	26	26	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	0	0	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	15	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	31	31	100%	0	0%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja		10 hari	7	7	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	269	269	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap		7 hari bekerja	367	367	100%	0	0	
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	17	17	100%	0	0	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)		30 hari	103	103	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)		14 hari	196	196	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja		14 hari	38	38	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta		Serta merta	203	203	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)	252	252	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara		Serta merta	53	53	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	4	4	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing		1 hari	366	366	100%	0	0	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah		3 hari	296	296	100%	0	0	PKP
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan		7 hari bekerja	509	509	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	11	92%	1	8%	
	b) Kawasan Komersil		Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
	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 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	14	117%	0	0	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	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	67	67	100%	0	0%	COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	1142	1142	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1142	915	80%	227	20.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	136	130	96.00%	6	4.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	7	7	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	10	10	100%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	26	26	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	0	0	0%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	15	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	31	31	100%	0	0%	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	7	7	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	158	158	100%	0	0		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	152	152	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	23	23	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	70	70	100%	0	0%		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	111	111	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	125	125	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	44	44	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	192	192	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	37	37	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	196	196	100%	0	0	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	286	286	100%	0	0		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	360	359	99.72%	1	0.28%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	PPP	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	6	6	100%	0	0%	
		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							
		a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	1	1	100%	0	0	
		b) Pembersihan Longkang 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 pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	
		v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	134	40	30%	95	70%	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	73	73	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	1106	1106	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1106	897	81.10%	209	19%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	170	158	92.90%	12	7.10%	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	13	13	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	32	32	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	7	7	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	100%	0	0	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	57	57	100%	0	0	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	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	99	99	100%	0	0	PPH
ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap		7 hari bekerja	211	211	100%	0	0.00%		
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	70	70	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	111	111	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	125	125	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	44	44	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	192	192	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	37	37	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	169	169	100%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	305	305	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	349	349	100%	0	0	PW	
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan								
		3 kali seminggu	12	11	91.60%	1	8.30%	PPP	
		Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
		Setiap hari	30	30	100%	0	0.00%		
	c) Tong Sampah Berpusat								
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
		a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	PK
		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	97.00%	1	3.00%	COB		
	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4.20%			
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	133	92	62.17%	41	31.83%	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	69	69	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	2 hari dari tarikh aduan	1188	1188	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1188	1047	88.00%	141	12.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	155	148	95.50%	7	4.50%	PK	
	iv) Menyasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	6	6	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	16	16	100%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	3	0	0%	3	100%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	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	19	19	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	61	61	100%	0	0	PB	
	xi) 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	1 hari bekerja	210	210	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	23	23	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	71	71	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	111	111	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	14	14	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	112	112	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	54	54	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	293	293	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	56	56	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	127	127	100%	0	0		PK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	345	345	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	314	314	100%	0	0%	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	83%	2	17%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%	
	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	2	100	0	0		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	12	13	108%	0	0		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengubuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	119	102	85.70%	17	14.30%	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	66	66	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - BULAN MEI

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Memepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Tidak Memepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Memepati Standard	% Memepati Standard	Jumlah Tidak Memepati Standard	% Tidak Memepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan memepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	987	987	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	987	924	93.00%	63	7.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	134	128	95.50%	6	4.50%	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	19	19	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	6	6	100%	0	0		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	8	8	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	46	46	100%	0	0	PB	
	xi) 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	1 hari bekerja	140	140	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	163	163	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	74	74	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	96	96	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	68	68	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	54	54	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	68	68	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	59	59	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pesta/aria)	30 hari	6	6	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	48	48	100%	0	0		PK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	293	293	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	353	353	100%	0	0%	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 Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
		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	
		b) Pembersihan Longgang 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	93%	2	7%	
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun		3 kali seminggu	12	13	108%	0	0		
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	127	71	55.90%	56	44.10%	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	63	63	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - BULAN JUN

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Memepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Memepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU	
				Jumlah Memepati Standard	% Memepati Standard	Jumlah Tidak Memepati Standard	% Tidak Memepati Standard		
PENGURUSAN ADUAN									
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan memepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1106	1106	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1106	986	89.00%	120	11.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	106	96	90.60%	10	9.40%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	15	15	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 /P/ PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	28	28	100.00%	0	0		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	9	9	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	0	0	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	17	17	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	33	28	85%	5	15%	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	4	4	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	146	146	100%	0	0		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	156	156	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	6	6	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	58	58	100%	0	0%		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	102	102	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	4	4	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	62	62	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	43	43	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	55	55	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	27	27	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang 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	75	75	100%	0	0	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	315	315	100%	0	0		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
PW	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	304	304	100%	0	0%		
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	83%	2	17%		
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%		
	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	2	100	0	0		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	26	25	96%	1	4%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebuman jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	115	96	83.50%	19	16.50%		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	70	70	100%	0	0%		COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	1366	1366	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1366	1281	93.80%	85	6.20%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	158	152	96.20%	6	3.80%	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	14	14	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	26	26	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	3	3	100%	0	0		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	57	57	100%	0	0%	PB	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%	PB	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :									
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhadap kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	237	237	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	358	358	100%	0	0		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	85	85	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	90	90	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	17	17	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	89	89	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	66	66	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	207	207	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	96	96	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	2	2	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	79	79	100%	0	0		PK
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempatan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	245	245	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	295	295	100%	0	0%	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 Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
		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 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	26	26	100%	0	0			
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	132	108	81.8%	24	18.20%	PK		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	68	68	100%	0	0%	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	845	845	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	845	738	87.30%	107	12.70%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	122	112	91.10%	10	8.90%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	18	18	100%	0	0	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	19	19	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /P/ PTR	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	32	32	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	0	0	0%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	4	4	100.00%	0	0	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	19	19	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	58	56	97%	2	3%		
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	100%	0	0%		
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	197	197	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	217	217	100.00%	0	0.00%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	77	77	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	105	105	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	18	18	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	72	72	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	41	41	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	195	195	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	72	72	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	8	8	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan peataria)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	40	40	100%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	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	349	349	100%	0	0%	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 Komersil	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 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	10%	
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun		3 kali seminggu	24	22	94%	2	8%		
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	130	113	86.90%	17	13.10%		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.		7 hari	75	75	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	863	863	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	863	789	91.00%	74	9.00%	PKK	
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	96	90	93.75%	6	6.25%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	20	20	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	36	36	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	6	6	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	15	15	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	51	51	100%	0	0%		
xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	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	135	135	100%	0	0	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	136	136	100%	0	0		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	9	9	100%	0	0		
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	90	90	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	70	70	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	15	15	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	60	60	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)	572	572	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	81	81	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	5	5	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspe dan pestaria)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	26	26	100%	0	0	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	234	234	100%	0	0	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	308	308	100%	0	0%	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 pukal / haram / kebun		3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat		30 minit	122	97	79.50%	25	20.50%	PK	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	75	75	100%	0	0	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	1644	1644	100%	0	0	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1644	1397	85.00%	247	15.00%	PKK
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	183	151	82.50%	32	17.50%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	22	22	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	33	33	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	5	5	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	4	4	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	8	8	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	54	53	98%	1	2%	PB
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	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	214	214	100%	0	0	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	224	224	100.00%	0	0.00%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	7	7	100%	0	0	
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	130	130	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	126	126	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	34	34	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	65	65	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	86	86	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	330	330	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	119	119	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	9	9	100%	0	0%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	46	46	100%	0	0	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	281	281	100%	0	0	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	288	288	100%	0	0%	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 Komersil	Setiap hari	30	28	94%	2	6%	
	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	24	23	96%	1	4%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	133	103	77.04%	30	22.60%	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	84	84	100%	0	0	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2018 - 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	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1373	1373	100%	0	0	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1373	1241	90.30%	132	9.70%	PKK		
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	127	127	100.00%	0	0.00%	PK		
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	18	18	100%	0	0	COB		
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :										
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	21	21	100%	0	0	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	31	31	100.00%	0	0%			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	6	6	100%	0	0%			
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	4	4	100%	0	0%			
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%			
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%			
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%			
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	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	39	39	100%	0	0%	PB		
	xi) 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	1 hari bekerja	152	152	100%	0	0	PPH	
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	133	133	100.00%	0	0.00%		
iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	8	8	100%	0	0			
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	96	96	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	77	77	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	30	30	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	44	44	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	74	74	100%	0	0%			
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	176	176	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	65	65	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	5	5	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	41	41	100%	0	0			
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	j) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	290	290	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	347	347	100%	0	0%	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	30	100%	0	0%		
		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 pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%		
		v) Tempoh menunggu sebelum pengubumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	116	108	93.10%	8	6.90%		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 2018 - BULAN DISEMBER

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	Jumlah Perkhidmatan	Memenuhi Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU		
				Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard			
PENGURUSAN ADUAN										
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:										
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1038	1038	100%	0	0	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1038	910	88.00%	128	12.30%	PKK		
	iii) Siasatan aduan anjing liar	14 hari bekerja	110	102	92.70%	8	7.30%	PK		
	iv) Menyasiat, 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	8	8	100%	0	0%	PPB/OSC/ PB /PJ /PTR		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	31	31	100%	0	0%			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	7	7	100%	0	0%			
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	2	2	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	11	11	100%	0	0%	PB		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%	PB		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	32	29	90%	3	10%	PB		
xi) 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	178	178	100%	0	0	PPH		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	143	143	100.00%	0	0.00%			
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	4	4	100%	0	0			
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	54	54	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	59	59	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	20	20	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	33	33	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)	144	144	100%	0	0%			
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	84	84	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	0%			
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	8	8	100%	0	0%			
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	20	20	100%	0	0		PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	580	580	100%	0	0	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	353	353	100%	0	0%	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	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%		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	PK		
	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)									
	3	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	26	26	100%	0	0	PK	
3	v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah/ pembakaran mayat	30 minit	143	131	91.60%	12	8.40%			
3	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	68	68	100%	0	0%	COB		