



MAJLIS PERBANDARAN KLANG

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2020



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1379	1379	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1379	1204	87%	175	13%	PKK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	170	169	99%	1	0.60%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	25	25	100%	0	0%	COB
	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	i) Permohonan Serentak	80 hari	10	10	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	32	32	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	37 hari	11	11	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	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%	
2	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	7	7	100%	0	0%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	9	9	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	12	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	27	27	100%	0	0%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	8	8	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	265	265	100%	0	0%	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	307	307	100%	0	0%	
	iv) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	10	10	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	89	89	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	251	251	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	21	21	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	113	113	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	46	46	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	272	272	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	120	120	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	0	0	100%	0	100%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	368	368	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	330	330	100%	0	0%	PKP
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	315	299	95%	16	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	29	97%	1	3%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	108	105	97%	3	2.78%	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1149	1149	100%	0	0%	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1149	972	85%	177	15.00%	PKK		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	126	106	84.13%	20	15.87%	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	9	9	100%	0	0%	OSC		
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	18	18	100%	0	0%			
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%			
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%			
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%			
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%			
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	PB		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	42	42	100%	0	0%			
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	13	13	100%	0	0%			
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	46	46	100%	0	0%	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	200	200	100%	0	0%	PPH	
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	217	217	100%	0	0%		
		iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	0	100%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	65	65	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	148	148	100%	0	0%			
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	33	33	100%	0	0%			
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	97	97	100%	0	0%			
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	47	47	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	47	47	100%	0	0%			
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	3	3	100%	0	0%			
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	0	0	100%	0	100%			
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	120	120	100%	0	0%			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	330	330	100%	0	0%	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	527	511	96.96%	16	3.04%	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	29	97%	1	3%		
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
	3	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)									
	3	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	PK		
	iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun									
	3	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%			
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat									
30	30 minit	110	106	96.36%	4	3.64%	PK			
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima										
7	7 hari	75	75	100%	0	0%	COB			

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	711	711	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	711	438	62.00%	273	38%	PKK	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	89	38	42.60%	51	57.40%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	10	10	100%	0	0%	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	11	11	100%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	20	20	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	3	3	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	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	0	0	0%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	9	9	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	42	30	72%	12	28%	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 :								
PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	124	24	100%	0	0%		
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	131	131	100%	0	0%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	0%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	29	29	100%	0	0%		
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	87	87	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	21	21	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	38	38	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	21	21	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	152	152	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	29	29	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	0	0	100%	0	100%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	78	78	100%	0	0	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	150	150	100%	0	0%		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	286	374	96.89%	12	3.11%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	PPP	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8.30%	
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	96%	1	4%	
		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	29	97%	1	3%	
		iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	6	5	83%	1	17%	
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat		30 minit	160	157	98.10%	3	1.90%	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	30	30	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	328	328	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan		14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	328	249	76.00%	79	24.00%	PKK	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar		14 hari	31	0	0.00%	31	100.00%	PK	
	iv) Menyasat, 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	0	0	0%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)		1 hari	0	0	0%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)		7 hari	0	0	0%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)		1 hari	0	0	0%	0	0%	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 :									
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan		1 hari bekerja	0	0	0%	0	0%	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap		7 hari bekerja	0	0	0%	0	0%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	0%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)		30 hari	0	0	0%	0	0	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)		14 hari	0	0	0%	0	0		
	iii) Permohonan lesen penjaja		14 hari	0	0	0%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta		Serta merta	0	0	0%	0	0		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara		Serta merta	0	0	0%	0	0		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam		25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	0	0	0%	0	0		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara		Serta merta	0	0	0%	0	0		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)		14 hari	0	0	0%	0	0		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspe dan pestaria)		30 hari	0	0	0%	0	0		
	xi) Permohonan lesen Anjing		1 hari	0	0	0%	0	0		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah		3 hari	0	0	0%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN										
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan		7 hari bekerja	192	184	96%	8	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	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) Pemetongan 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	6	5	83%	0	17%	
		v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat		30 minit	179	172	96.10%	7	3.90%	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.		7 hari	43	43	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - BULAN MEI

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	704	704	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	704	579	78.00%	155	22.00%	PKK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	99	99	100%	0	0%	PK
	iv) Menyasat, 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	5	5	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	12	12	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	1	1	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	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%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	6	6	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	37	37	100%	0	0%	PB
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	1	50%	1	50%	PB
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhadap kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	74	74	100%	0	0%	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	71	71	100%	0	0%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	0%	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	181	181	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	9	9	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	59	59	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	11	11	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	12	12	100%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	28	28	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	100%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	0	0	100%	0	100%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	25	25	100%	0	0%	PK
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	0	0	0%	0	0%	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
PW	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	134	133	99.25%	1	0.75%	
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	28	93%	2	7%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	0	3%	
	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 pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	153	149	97.40%	4	3%	
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	45	45	100%	0	0%	COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1159	1159	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1159	975	84.12%	184	15.87%	PKK	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	0	0	0.00%	0	0.00%	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%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	9	9	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	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%	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	14	14	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	76	71	100%	0	0%		
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	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	175	175	100%	0	0%	PPH	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	187	187	100%	0	0%		
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	25	25	100%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	92	92	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	282	282	100%	0	0%		
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	33	33	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	97	97	100%	0	0%		
	v) Permohonan lesen Iklan sementara	Serta merta	29	29	100%	0	0%		
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	29	29	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	69	69	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	100%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	0	0	100%	0	100%		
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari			0%				
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	48	48	100%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	291	286	98.28%	5	1.72%	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	27	90%	3	10%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	26	87.00%	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 Perdagangan)	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24		92%	2	18%		
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	141	138	97.90%	3	2%	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	32	32	100%	0	0%	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1462	1462	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan		14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1462	1247	85.30%	215	14.70%	PKK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar		14 hari	252	251	99.60%	1	0.40%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama		7 hari bekerja	30	30	100%	0	0%	COB
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak		80 hari	23	23	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)		57 hari	45	45	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)		57 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	0	0	0%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)		57 hari	0	0	0%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)		57 hari	4	4	100%	0	0%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)		1 hari	25	25	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)		7 hari	10	10	100%	0	0%	PB
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)		1 hari	79	79	100%	0	0%	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 :								
PPH	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan		1 hari bekerja						
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap		7 hari bekerja						
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya		7 hari bekerja selepas temuduga	13	13	100%	0	0	
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
PL	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)		30 hari	120	120	100%	0	0%	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)		14 hari	286	286	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja		14 hari	92	92	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta		Serta merta	106	106	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen Iklan sementara		Serta merta	42	42	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	100	100	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)		14 hari	0	0	100%	0	100%	
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)		30 hari	0	0	100%	0	100%	
	xi) Permohonan lesen Anjing		1 hari	33	33	100%	0	0	
	PK								
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
PKP	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah		3 hari	25	25	100%	100%	100%	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan		7 hari bekerja	394	384	97.46%	10	2.54%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	PPP	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
		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%	
	PK	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%	
	PK	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%
	COB	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat		30 minit	133	127	95.50%	6	4.50%
		vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.		7 hari	50	50	100%	0	0%

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1297	1297	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1297	1116	86%	181	14%	PKK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	192	185	96.30%	7	3.70%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	35	35	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%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	33	33	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	6	6	100%	0	0%	
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	
	v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	18	18	100%	0	0	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	11	11	100%	0	0	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	66	66	100%	0	0	
	xi) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0	
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
2	i) Permohonan Carian Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap - terhad kepada 3 pegangan	1 hari bekerja	217	217	100%	0	0%	PPH
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	149	149	100%	0	0%	
	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	90	90	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	228	228	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	111	111	100%	0	0%	
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	98	98	100%	0	0%	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	26	26	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	0	0	0%	0	0%	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	46	46	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	0	0	100%	0	100%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	62	62	100%	0	0%	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	85	80	100%	0	0%	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	335	328	97.91%	7	2.09%	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 pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	118	113	95.80%	5	4.20%	
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	50	50	100%	0	0%	COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1337	1337	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1337	1159	87%	178	13%	PKK
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	214	204	95.30%	10	4.70%	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	13	13	100%	0	0%	OSC
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	44	44	100%	0	0%	
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 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	3	3	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%	PB
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	28	28	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	81	38	47%	43	53%	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	1 hari bekerja	136	136	100%	0	0%	PENILAIAN
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	220	220	100%	0	0%	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0%	P.HARTA
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	62	62	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	211	211	100%	0	0%	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	105	105	100%	0	0%	PSSR
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	64	64	100%	0	0%	PL
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	35	35	100%	0	0%	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	0	0	0%	0	0%	PSSR
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	19	19	100%	0	0%	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	100%	PL
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	0	0	100%	0	100%	
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	27	27	100%	0	0%	PK
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	100	100	100%	0	0%	PKP
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	465	437	93.98%	28	6.02%	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	29	97%	1	3%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	127	120	94.50%	7	5.50%	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	35	35	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - 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	1046	1046	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1046	746	71.30%	300	28.7%	PKK	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	172	142	82.50%	30	17.50%	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	11	111	100%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	33	33	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 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	3	3	100%	0	0%		
	vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	57	57	100%	0	0%	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	18	18	100%	0	0		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	4	4	100%	0	0	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	37	37	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						PENILAIAN	
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja							
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	0%	0	0%	P.HARTA	
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Bersiko)	30 hari	16	16	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	135	135	100%	0	0%	PSSR	
	iii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	72	72	100%	0	0%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	34	34	100%	0	0%	PL	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	26	26	100%	0	0%	PSSR	
	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	10	10	100%	0	0%	PL	
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	100%		
	x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria)	30 hari	0	0	100%	0	100%		
	xi) Permohonan Lesen Pemuthihan	14 hari	30	30	100%	0	0%		
	xii) Permohonan lesen Anjing	1 hari	18	18	0%	0	0%	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
2	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	0	0	0%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	421	415	98.57%	6	1.43%	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	24	24	100%	0	0.00%	
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat		30 minit	148	145	98.00%	3	2.00%	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	30	30	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - BULAN NOVEMBER

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 memepati tempoh berikut:									
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	990	990	100%	0	0	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	990	794	80.20%	196	19.80%	PKK	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	189	152	80.40%	37	19.60%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	25	25	100%	0	0%	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Sirentak	80 hari	17	17	100%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	31	31	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	5	5	100%	0	0%		
	iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%		
	v) Pelan Jalan dan Parti (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%		
	vi) Pelan Lampou Jalan (Berasingan)	57 hari	0	0	0%	0	0%		
	vii) Pelan Landskap (Berasingan)	57 hari	2	2	100%	0	0%	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	17	17	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	68	68	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	0	0	100%	0	0%	PENILAIAN
		ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	125	125	100%	0	0%	P.HARTA
iii) Tawaran Pemewahan Premis Kepada Pemohon Yang Berlaja		7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	0%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
2	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko)	30 hari	84	84	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	154	154	100%	0	0%	PSSR	
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari	59	0	0%	59	100%		
	iv) Permohonan lesen serta merta	Serta merta	24	24	100%	0	0%	PL	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	29	29	100%	0	0%	PSSR	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	27	27	100%	0	0%		
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	27	27	100%	0	0%	PL	
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavang Tokong)	14 hari	0	0	0%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan oestaria)	30 hari	0	0	0%	0	0%	PK	
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	12	12	100%	0	0%	PKP	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	0	0	0%	0	0%		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	323	298	92%	25	8%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan menaikut 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) Tono Sampah Berosus	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 Lonkang 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 rumah / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	94%	2	8%	
		v) Tempoh menunggu sebelum pemengubuman jenazah / pembakaran mayat	30 minit	146	143	97.90%	3	2.10%	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	30	30	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2020 - BULAN DISEMBER

BIL.	PROGRAM / AKTIVITI	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	1125	1125	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1125	967	86.00%	158	14.00%	PKK	
	iii) Sasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	172	156	90.60%	16	9.40%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenenggaraan dan pengurusan harta bersama	7 hari bekerja	25	25	100%	0	0%	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN									
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :									
2	i) Permohonan Serentak	80 hari	18	18	100%	0	0%	OSC	
	ii) Kebenaran Merancang (Berasingan)	57 hari	55	55	100%	0	0%		
	iii) Pelan Bangunan (Berasingan)	57 hari	8	8	100%	0	0%		
	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 Landskap (Berasingan)	57 hari	0	0	100%	0	0%		
	vii) Permohonan Ubahsuaai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%	PB	
	viii) Permohonan Ubahsuaai (selain dari kediaman)	7 hari	15	15	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuaai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	58	58	100%	0	0%	PB	
	x) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	3	3	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	364	364	100%	0	0%	PENILAIAN
	ii) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja						P.HARTA	
	iii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga							
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-									
	i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Bersiko)	30 hari	113	113	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred)	14 hari	102	102	100%	0	0%	PSSR	
	iii) Permohonan lesen peniaga	14 hari						PL	
	iv) Permohonan lesen serta merta	34 hari	34	34	100%	0	0%	PSSR	
	v) Permohonan lesen iklan sementara	Serta merta	23	23	100%	0	0%	PL	
	vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)						PSSR	
	vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara	Serta merta	6	6	100%	0	0%	PL	
	viii) Permohonan lesen sementara hiburan (Wavano Tokong)	14 hari	0	0	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara hiburan (leisure dan pesta)	14 hari	0	0	100%	0	0%		
	x) Permohonan lesen sementara	14 hari							
	xi) Permohonan lesen Anjing	1 hari	14	14	100%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
	i) Tempahan untuk Malls/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	100	100	0%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lenok diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	399	392	98%	7	2%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa penurusan dan sisa pepejal dilaksanakan menoitik 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	96%	1	4%		
	c) Tono 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 Lonjakan Penmeter	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	24	23	96%	1	4%		
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengubuman jenazah / pembakaran mayat	30 minit	139	134	96.40%	5	3.60%		PK
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemeai / JMB/ MC berkaitan penyenenggaraan dan penurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima.	7 hari	25	25	100%	0	0%	COB		

