



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022



BIL.	JANJI / PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
A. PENGURUSAN ADUAN		
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:		
1.	Maklumbalas penerimaan aduan	2 hari dari tarikh aduan
2.	Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima
3.	Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari
4.	Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari
B. PENGURUSAN PERMOHONAN		
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :		
Permohonan Serentak		
5.	Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari
6.	Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	92 hari
7.	Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari
8.	Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari
9.	Serentak Pelan Bangunan & Infra	92 hari
Permohonan Berasingan		
10.	Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari
11.	Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari
12.	Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari
13.	Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari
14.	Pelan Bangunan	92 hari
15.	Pelan Kerja Tanah	92 hari
16.	Pelan Jalan dan Parit	92 hari
17.	Pelan Lampu Jalan	33 hari
18.	Pelan Landskap	86 hari
19.	Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari
20.	Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari
21.	Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari
22.	Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :		
23.	Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja
24.	Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:		
25.	Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari
26.	Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari
27.	Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari
28.	Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari
29.	Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari
30.	Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari
31.	Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari
32.	Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari
33.	Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari
34.	Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari
35.	Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari
36.	Permohonan lesen penjaja	14 hari
37.	Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)
38.	Permohonan lesen Anjing	1 hari
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:		
39.	Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari
C. PENGURUSAN PERKHIDMATAN		
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:		
40.	Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja
Perkhidmatan Persekitaran		
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut:		
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal		
41.	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu
42.	b) Kawasan Komersil	Setiap hari
43.	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam		
44.	a) Pemetongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan
45.	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan
46.	Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari
47.	Kutipan sampah pukat / haram / kebun	6 kali seminggu
48.	Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit
49.	Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari