

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG

| BIL | PROGRAM / AKTIVITI | KUALITI / KUANTITI / MASA | PEMACU/ JABATAN |
|--|--|--|---|
| 1 | PENGURUSAN ADUAN | | |
| | Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut: | | |
| | i) Maklumbalas penerimaan Aduan | 2 hari dari tarikh aduan | JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT |
| | ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan | 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima | JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT |
| | iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar | 14 hari | JABATAN KESIHATAN |
| | iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama | 7 hari bekerja | JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN |
| 2 | PENGURUSAN PERMOHONAN | | |
| | Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut : | | |
| | i) Permohonan Serentak | 80 hari | PENYELARAS : JABATAN PUSAT SETEMPAT (OSC) |
| | ii) Kebenaran Merancang (Berasingan) | 57 hari | |
| | iii) Pelan Bangunan (Berasingan) | 37 hari | |
| | iv) Pelan Kerja Tanah (Berasingan) | 57 hari | |
| | v) Pelan Jalan dan Parit (Berasingan) | 57 hari | |
| | vi) Pelan Lampu Jalan (Berasingan) | 57 hari | |
| | vii) Pelan Landskap (Berasingan) | 57 hari | |
| | viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja) | 1 hari | JABATAN BANGUNAN |
| | ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman) | 7 hari | |
| | x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara) | 1 hari | |
| | xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja | 10 hari | |
| | | | |
| | 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 | JABATAN 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 | JABATAN PENGURUSAN HARTA |
| | Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:- | | |
| | i) Permohonan Lesen perniagaan dan iklan (Berisiko) | 30 hari | JABATAN PELESENAN & JABATAN PEMBANGUNAN PASAR DAN PENJAJA |
| | ii) Permohonan lesen perniagaan dan iklan (Tred) | 14 hari | |
| | iii) Permohonan lesen penjaja | 14 hari | |
| | iv) Permohonan lesen serta merta | Serta merta | |
| | v) Permohonan lesen Iklan sementara | Serta merta | |
| | vi) Permohonan lesen sementara Pasar Malam | 25 hari bekerja (sebelum 30 hari) | |
| | vii) Permohonan lesen sementara perniagaan sementara | Serta merta | |
| | ix) Permohonan lesen sementara hiburan (Wayang Tokong) | 14 hari | |
| x) Permohonan lesen sementara hiburan (ekspo dan pestaria) | 30 hari | | |
| xi) Permohonan lesen Anjing | 1 hari | | |
| | | | |
| Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:- | | | |
| i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah | 3 hari | JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN | |
| 3 | PENGURUSAN PERKHIDMATAN | | |
| | Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:- | | |
| | i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan | 7 hari bekerja | JABATAN KEWANGAN |
| | Perkhidmatan Persekitaran | | |
| | Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut : | | |
| | i) Perkhidmatan Sisa Pepejal | | JABATAN PERKHIDMATAN PERSEKITARAN |
| | a) Kawasan Perumahan | 3 kali seminggu | |
| | b) Kawasan Komersil | Setiap hari | |
| | c) Tong Sampah Berpusat | Setiap hari | |
| | ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam | | |
| | a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan | 2 kali sebulan | |
| | b) Pembersihan Longkang Perimeter | 2 kali sebulan | |
| | iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan) | Setiap hari | |
| | iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun | 3 kali seminggu | |
| | v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat | 30 minit | |
| vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima | 7 hari | JABATAN PESURUHJAYA BANGUNAN | |