

PIAGAM PELANGGAN MPSP 2017

| BIL | PIAGAM PELANGGAN MPSP | JABATAN |
|-----|---|---------------------------------|
| 1 | Memastikan Perkhidmatan Multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di Kaunter tidak melebihi 20 minit | Khidmat Pengurusan |
| 2 | Memuktamadkan draf perjanjian sehingga proses mematikan setem dalam tempoh 14 hari. (Perjanjian yang disemak hendaklah siap dalam tempoh 12 hari dan dikembalikan kepada Jabatan berkaitan dalam tempoh 2 hari setelah ditandatangani dan dimatikan setem) | Undang-Undang |
| 3 | Menjalankan pembersihan parit, jalan dan bahu jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu. | Perkhidmatan Perbandaran |
| 4 | Menjalankan pembersihan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari. | |
| 5 | Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan skim kediaman 3 kali seminggu. | |
| 6 | Menjalankan kerja-kerja pemotongan rumput 21 hari sepusingan di kawasan perumahan dan komersial. | |
| 7 | Pangkasan pokok-pokok teduhan dilakukan sekali setahun di jalan negeri dan jalan perbandaran. | Landskap |
| 8 | Membaiki alat permainan yang rosak dalam tempoh 15 hari daripada tarikh aduan diterima. | |
| 9 | Lampu jalan, lampu hiasan dan lampu isyarat disiasat dalam tempoh 2 hari daripada tarikh aduan diterima. | Kejuruteraan |
| 10 | Memastikan kerja-kerja menampal jalan dan taman yang berlubang dilaksanakan dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima. | |
| 11 | Siap proses pelan bangunan jenis skim dan kompleks perniagaan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh surat permohonan dari OSC (Urusetia Pusat Setempat) | Bangunan |
| 12 | Mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 1 hingga 6 minggu mengikut kategori permohonan dari tarikh syarat dipatuhi. | |
| 13 | Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman (3 unit dan kebawah) dalam tempoh 3 hari. | |
| 14 | Memproses dan meluluskan pelan pindaan dan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari. | |
| 15 | Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari. | |
| 16 | Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat. | Perancang Bandar |

PIAGAM PELANGGAN MPSP 2017

| BIL | PIAGAM PELANGGAN MPSP | JABATAN |
|-----|--|---|
| 17 | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan yang melibatkan Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dihantar kepada pembayar cukai pada hari yang sama Borang F diterima. | Penilaian & Pengurusan Harta |
| 18 | Notis Kadaran untuk Kes Bangunan / Tanah selain daripada Skim Kediaman, Skim Perdagangan dan Skim Perindustrian yang diluluskan secara CCC dihantar kepada pembayar cukai tidak melebihi 60 hari daripada tarikh penerimaan kes. | |
| 19 | Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok. | Penilaian & Pengurusan Harta |
| 20 | Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan Januari bagi setengah tahun pertama dan bulan Julai bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun. | Perbendaharaan |
| 21 | Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/dipindahkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima. | |
| 22 | Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta. | |
| | Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama. | |
| | Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank, TM, TNB & POS - 1 hari selepas transaksi. | |
| | Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi. | |
| 23 | Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut: Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta. | |
| | Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama. | |
| | Bayaran melalui agen bank (RHB) & POS - 1 hari selepas transaksi. | |
| | Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi. | |
| 24 | Maklum balas aduan kutipan sampah dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 1 hari daripada tarikh aduan diterima. | Kemasyarakatan |
| 25 | Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari daripada tarikh aduan diterima (Lain-Lain Kategori Aduan). | |
| 26 | Mengeluarkan bil lesen premis sementara dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat. | Pelesenan |
| 27 | Mengeluarkan bil lesen penjaja dalam tempoh 1 hari selepas penerimaan borang permohonan lesen yang lengkap di Kaunter Berpusat. | |

PIAGAM PELANGGAN MPSP 2017

| BIL | PIAGAM PELANGGAN MPSP | JABATAN |
|-----|---|---|
| 28 | Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi 1 hari selepas temuduga. | |
| 29 | Memberi suntikan anti tifoid dalam tempoh 30 minit selepas pendaftaran di Klinik MPSP. | Perkhidmatan Kesihatan |
| 30 | Menangani aduan berkaitan Akta 757 (Akta Pengurusan Strata 2013) dan sebagainya dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan di terima. | Pesuruhjaya Bangunan (COB) |
| 31 | Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari selepas maklumat lengkap diperolehi. | |
| 32 | Semua Permohonan cadangan pembangunan direkodkan dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman Dan Luaran Dalam Tempoh Dua (2) hari. | Unit Urusetia Pusat Setempat (OSC) |
| 33 | Semua Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh(6) Hari. | |
| 34 | Permohonan Petak Khas Membuat keputusan pada setiap permohonan yang dikemukakan dalam tempoh tiga (3) hari. | Direktorat Penguatkuasaan |