

## PIAGAM PELANGGAN MPSP TAHUN 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JABATAN
1	Memastikan perkhidmatan multiskill dengan purata masa menunggu sebelum berurusan di kaunter tidak melebihi 20 minit.	Khidmat Pengurusan
2	Perjanjian ditandatangani dan disetemkan dalam masa 4 bulan selepas tarikh keluarnya Surat Setuju Terima	Undang-Undang
3	Pengurusan Sisa Pepejal  Memberi perkhidmatan kutipan sisa pepejal domestik di kawasan skim kediaman 3 kali seminggu.	Perkhidmatan Perbandaran
4	Pembersihan Jalan, Parit Dan Pemetongan Rumput  i. Menjalankan pembersihan parit,jalan dan jalan di kawasan perumahan 1 kali seminggu.  ii. Menjalankan pembersihkan jalan dan bahu jalan di kawasan komersial berpusat setiap hari.  iii. Menjalankan kerja-kerja pemetongan rumput di kawasan perumahan dan komersial 21 hari sepusingan.	Landskap
5	Melaksanakan kerja-kerja pangkasan 1,000 batang pokok teduhan landskap di Jalan Negeri dan Jalan Perbandaran setiap bulan	Kejuruteraan
6	Membaiki kerosakan kecil alat permainan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh aduan diterima	Bangunan
7	Menyelenggara dan membaiki lampu jalan dan lampu isyarat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari (pembaikan kecil) dan 60 hari (pembaikan besar) daripada tarikh arahan kerja dikeluarkan	Bangunan
8	Pothole ditampal dalam masa 24 jam selepas aduan	Bangunan
9	Memproses dan mengeluarkan keputusan terhadap pelan bangunan dalam tempoh 37 hari daripada tarikh terima permohonan di OSC	Bangunan

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JABATAN
10	Memproses dan meluluskan pelan bangunan rumah kediaman dalam tempoh 21 hari	
11	Memproses dan meluluskan pelan tambahan dan pindaan kecil rumah kediaman dalam taman perumahan (Buku Panduan) dalam tempoh 1 hari	
12	Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Permit Binaan Sementara Bagi Pelan Berlulus dalam tempoh 2 hari daripada tarikh syarat dipatuhi	
13	Memproses dan meluluskan pelan pindaan tambahan rumah kediaman dalam tempoh 1 hari	
14	Memberi keputusan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 8 minggu daripada tarikh penerimaan pelan yang telah ditunaikan syarat.	Perancang Bandar
15	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 dan Pengurusan Harta
16	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.	
17	Kesemua keputusan permohonan Tukar Nama diproses dalam satu (1) hari kecuali permohonan yang di terima melalui pos atau secara berkelompok.	
18	Bil-bil cukai taksiran akan dikeluarkan dalam bulan <b>Januari</b> bagi setengah tahun pertama dan bulan <b>Julai</b> bagi setengah tahun kedua tiap-tiap tahun.	Perbendaharaan
19	Cek/EFT kepada pembekal akan dicetak/disahkan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JABATAN
20	<p><b>Bayaran cukai taksiran yang diterima, adalah dikemaskini di paparan bil On-line seperti berikut:</b>            Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.</p>	
	<p>Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP - Hari yang sama.</p>	
	<p>Bayaran melalui laman web MPSP , agen bank &amp; POS - 1 hari selepas transaksi.</p>	
	<p>Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.</p>	
21	<p><b>Bayaran kompaun letak kereta yang diterima, adalah dikemaskini di paparan semakan On-line seperti berikut:</b>             Bayaran melalui kaunter ibu pejabat MPSP - Serta merta.</p>	
	<p>Bayaran melalui kaunter pejabat cawangan MPSP- Hari yang sama.</p>	
	<p>Bayaran melalui agen bank (RHB) &amp; POS - 1 hari selepas transaksi.</p>	
	<p>Bayaran melalui lain-lain agensi setempat - 3 hari selepas transaksi.</p>	
22	<p>Memberi maklum balas tempahan kompleks sukan dan dewan dalam tempoh 1 hari bekerja</p>	Kemasyarakatan
23	<p>Maklum balas aduan dikemukakan kepada pengadu dalam tempoh 5 hari dari tarikh aduan diterima</p>	Korporat Dan Perhubungan Antarabangsa
24	<p>Lesen Premis dan Iklan</p> <p>i. Lesen Premis dan Iklan bagi kategori Tidak Berisiko Dalam Skim dikeluarkan dalam tempoh serta-merta selepas penerimaan borang yang lengkap</p>	Pelesenan
	<p>ii. Permohonan Lesen kategori Tidak Berisiko Luar Skim dan Kategori Berisiko (Dalam dan Luar Skim) diberi keputusan dalam tempoh 21 hari setelah penerimaan borang permohonan yang lengkap</p>	

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>JABATAN</b>
25	Lesen Penjaja dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	
26	Lesen Veterinar dikeluarkan serta-merta selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap	
27	Permohonan Lesen Hiburan diberi keputusan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima	
28	Proses kelulusan permit dalam tempoh satu hari selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap bagi :- i. Belon Udara ii. Banner / Gegantung (Banting) iii. Buah-buah Bermusim	
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
31	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas maklumat lengkap diperolehi.	
32	Permohonan pelan pembangunan yang lengkap diterima, direkod dan dirujuk kepada Jabatan Induk Dan Agensi Teknikal Dalaman dan Luaran dalam tempoh dua (2) hari.	Unit OSC
33	Dokumen Pemakluman Keputusan Permohonan dan Penyerahan pelan berlulus/tolak direkod dan dikeluarkan kepada pemohon dalam tempoh enam (6) hari.	
34	Permohonan Petak Khas  Memperolehi keputusan dalam tempoh 3 hari selepas permohonan dikemukakan	Direktorat Penguatkuasaan