PIAGAM PELANGGAN
MBPJ

MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA
مجليس بندارايا ڤتالينج جايا

BIL	JABATAN /UNIT	PIAGAM PELANGGAN
1	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima. Memastikan tindakan penyelesaian aduan biasa (bukan teknikal) diselesaikan dalam tempoh 14 hari.
2	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN (BAHAGIAN BEKALAN DAN PEROLEHAN)	Memastikan pelantikan kontraktor / pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hingga perlantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan. Tender: Tidak melebihi sahlaku dokumen 120 Hari Sebutharga: Tidak melebihi sahlaku dokumen 90 hari
3	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90% dalam masa setahun.
4	UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 18 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun.
5	JABATAN PERBENDAHARAAN	Mengurus kutipan semua hasil Majlis dan mengemaskini akaun bil bayaran dalam tempoh: i. Perkhidmatan Kaunter, Kiosk & Epay – 24 jam ii. Kutipan Online – 4 hari waktu bekerja
		Memastikan pembayaran kepada pembekal/penerima dalam tempoh 4 hari bekerja dengan syarat dokumen bayaran yang diterima daripada Jabatan adalah lengkap.
6	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksesais penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember.
7	JABATAN PELESENAN	Memastikan permohonan lesen diproses dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan diterima.
8	JABATAN PENGUATKUASAAN	Melaksanakan tindakan penguatkuasaan berdasarkan kepada bidang tugas jabatan mengikut tempoh yang ditetapkan di dalam MSISO9001:2015 seperti ketetapan berikut :- i) Aduan yang diterima direkod serta diambil tindakan atau siasatan awalan dalam tempoh 48 jam. ii) Proses melengkapkan laporan penguatkuasaan di dalam Sistem Penguatkuasaan Petaling Jaya (SPPJ) bagi setiap rondaan penguatkuasaan yang dijalankan berdasarkan jadual tugasan atau arahan setiap hari.
9	JABATAN KAWALAN BANGUNAN	Meluluskan Permohonan dlm tempoh 37 hari bagi pelan bangunan manakala 68 hari bagi permit sementara dgn syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap mengikut undang-undang dan dasar yang ditetapkan.
10	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	Memproses Pelan Pembangunan dalam tempoh 57 hari minimum(tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.
11	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.
		Memastikan proses dan keputusan Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran diberikan dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.
12	JABATAN KEJURUTERAAN	Memproses dan mengeluarkan kelulusan permit berkaitan permohonan utiliti dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan setelah dokumen yang dikemukakan lengkap.
		Memproses yang menyelenggara aduan yang melibatkan Jabatan Kejuruteraan mengikut tempoh yang telah ditetapkan berdasarkan kategori aduan seperti berikut :- • Kategori Biasa : 1 hari hingga 15 hari • Kategori Kompleks : 16 hari hingga selesai
		Memastikan aduan lampu jalan dan lampu isyarat diproses dalam tempoh 24 jam dari tarikh penerimaan di jabatan.
13	JABATAN LANDSKAP	Menyelesaikan aduan pokok tumbang selewat-lewatnya 1 hari selepas menerima aduan.
14	JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan: • Pemeriksaan dan penggredan setiap premis makanan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun • Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisyment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi permohonan diterima. • Mengambil tindakan kawalan dan pencegahan ke atas kes penyakit demam denggi yang ditetapkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah dalam tempoh 48 jam.
15	JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	Memastikan sisa pepejal dikutip dengan kekerapan seperti berikut: 1. Perumahan Bertanah – 3 kali seminggu 2. Perumahan Bertingkat – Setiap hari 3. Institusi – 6 hari seminggu 4. Komersil/ Pusat Bandar/Gerai/Pasar – setiap hari
16	UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.
17	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN	Mengeluarkan surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.
		Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.
18	UNIT INTEGRITI	Memastikan semua aduan integriti direkodkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
19	UNIT PERUNDANGAN	Memastikan kes sivil (penerimaan saman) yang diterima dimasukkan kehadiran mahkamah dalam tempoh 14 hari yang ditetapkan oleh Mahkamah.
20	UNIT KESELAMATAN KESIHATAN PEKERJAAN ALAM SEKITAR (OSHE)	Memastikan semua premis yang diperiksa melibatkan pencemaran alam sekitar ditangan mengikut perundangan sedia ada seperti kompaun serta merta atau tindakan notis 14 hari.
		Menjalankan siasatan dan tindakan bagi keselamatan dan kesihatan pekerjaan projek seliaan Majlis dalam tempoh 48 jam.