

PIAGAM PELANGGAN MBPJ 2026

BIL.	JABATAN / UNIT	PIAGAM PELANGGAN
1.	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	Memastikan pelantikan kontraktor / pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hingga perlantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan. Tender Kurang dari 120 hari melebihi dari 120 hari Sebutharga Kurang dari 90 hari melebihi dari 90 hari
2.	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
3.	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh (57) hari minimum dan (98) hari maksimum (melibatkan proses pandangan awam) serta (108) hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak pemohon mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi garis panduan dan piawaian perancangan yang ditetapkan Memproses Permohonan Kebenaran Merancang Paparan Iklan luaran dalam tempoh (57) hari minimum dan (90) hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak pemohon mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi garis panduan dan piawaian perancangan yang ditetapkan Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dibawah Inisiatif PA24 bagi proses Pembangunan berskala kecil Kelulusan bagi Pembangunan berskala kecil (rumah sesebuah) dalam tempoh

		(24) jam dengan syarat pihak pemohon mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi garis panduan dan piawaian perancangan yang ditetapkan Memproses Permohonan Kebenaran Merancang Perubahan Material dalam penggunaan Tanah dan Bangunan dalam tempoh (57) hari minimum dan (98) hari maksimum (melibatkan proses pandangan awam) serta (108) hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak pemohon mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi garis panduan dan piawaian perancangan yang ditetapkan Memproses Permohonan Kebenaran Merancang Struktur pemancar sistem telekomunikasi dalam tempoh (57) hari minimum dan (98) hari maksimum (melibatkan proses pandangan awam) dengan syarat pihak pemohon mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi garis panduan dan piawaian perancangan yang ditetapkan
4.	JABATAN KEJURUTERAAN	Memproses dan mengeluarkan kelulusan permit berkaitan permohonan utiliti dalam tempoh (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan setelah dokumen yang dikemukakan lengkap. Memastikan aduan lampu jalan dan lampu isyarat diproses dalam tempoh 24 jam dari tarikh penerimaan di jabatan
5.	JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN	Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan: i. Melaksanakan pemeriksaan dan penggredan setiap premis makanan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun. ii. Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establishment Makanan dengan sasaran 100 peratus (100%) memenuhi permohonan diterima. iii. Mengambil tindakan kawalan dan pencegahan ke atas kes penyakit demam denggi yang dilaporkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah dalam tempoh 48 jam.
6.	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	Memastikan eksesais penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember Memastikan permohonan penyewaan gerai dan pasar awam diproses dalam tempoh (60) hari bagi tawaran

		secara tawar terus, (90) hari bagi tawaran melalui temuduga (tidak termasuk sabtu, ahad dan cuti umum) (jika terdapat unit kosong dan boleh disewakan)
		Memberikan maklum balas kepada pengadu/penyewa dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
		Komited memproses permohonan sewaan unit komersial dan kediaman yang berada dalam keadaan baik dan boleh disewakan secara cekap, telus dan profesional, dengan memastikan setiap permohonan lengkap diproses dalam tempoh (30) hingga (60) hari bekerja, merangkumi semakan, penilaian dan kelulusan dokumen sokongan bagi permohonan penyewaan serta penyediaan perjanjian, tertakluk kepada kelengkapan dokumen dan kerjasama pemohon.
7.	JABATAN KAWALAN BANGUNAN	Meluluskan permohonan pelan bangunan dalam tempoh (33) hari dengan syarat dokumen yang dikemukakan lengkap mengikut undangundang dan dasar yang ditetapkan.
		Meluluskan permohonan pelan setara dalam tempoh (24) jam hari bekerja dengan syarat dokumen yang dikemukakan lengkap mengikut undang-undang dan dasar yang ditetapkan.
		Mengeluarkan surat Pengesahan Lawatan Tapak (Borang G12) dalam tempoh (7) hari selepas lawatan tapak dijalankan.
		Mengeluarkan surat ulasan pembaikan dalam tempoh (14) hari dari tarikh pemeriksaan bangunan secara berkala.
8.	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 (100%)
		Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balairaya/stadium daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus (100%)
9.	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
10.	JABATAN LANDSKAP	Penugasan aduan ke PPP dan PAL dalam tempoh (2) hari waktu bekerja Permohonan kelulusan Pelan Landskap diproses dalam tempoh (86) hari Permohonan kelulusan pengambil alihan kawasan landskap diproses dalam tempoh (12) hari
11.	JABATAN PELESENAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN USAHAWAN	Memastikan permohonan lesen diproses dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan diterima Memastikan lesen perniagaan yang kritikal dikeluarkan selepas kelulusan mesyuarat Memastikan lesen dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari selepas penyewa membuat bayaran dan hadir ke Kaunter Jabatan Pelesenan
12.	JABATAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN AWAM	Memastikan sisa pepejal dikutip dengan kekerapan seperti berikut: Perumahan Bertanah – 3 kali seminggu Perumahan Bertingkat – Setiap hari Institusi – 6 hari seminggu Komersil/ Pusat Bandar/Gerai/Pasar – Setiap hari
13.	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. (sasaran 75%)
14.	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90 peratus (90%) dalam masa setahun
15.	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) (24) kali setahun Mengedarkan surat makluman keputusan yang dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) kepada pemohon dalam tempoh (5) hari selepas mesyuarat

16.	UNIT PESURUHANJAYA BANGUNAN (COB)	Memastikan pengeluaran sijil penubuhan JMB dalam tempoh (21) hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju
17.	UNIT INTEGRITI	Memastikan semua aduan integriti direkodkan dalam tempoh (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima
		Mengemukakan surat pemakluman keputusan Lembaga Tatatertib dalam tempoh (7) tujuh hari bekerja dari tarikh 'prosiding'
		Memantapkan pemahaman dan penghayatan nilai integriti untuk warga kerja MBPJ bersama dengan pihak berkepentingan melalui pelaksanaan program pengukuhan integriti (5) lima kali setahun
18.	UNIT PERUNDANGAN	Memastikan kes sivil (penerimaan saman) yang diterima dimasukkan kehadiran mahkamah dalam tempoh (14) hari yang ditetapkan oleh Mahkamah
19.	UNIT AUDIT DALAM	Memastikan sekurang-kurangnya 18 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun
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