PIAGAM PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA BAGI 2023

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 dengan sasaran 75 peratus
2	**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**	Memastikan pelantikan kontraktor / pembekal Majlis (bermula dari tarikh tutup tawaran hinggga perlantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan. **Tender** Kurang dari 45 hari Melebihi dari 45 hari **Sebutharga** Kurang dari 30 hari Melebihi dari 30 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 13 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 3 hari (bayaran biasa) dan 4 hari (bayaran kontrak) dengan syarat dokumen yang diterima 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**	Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.
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 yg dikemukakan adalah lengkap Mengikut undang-undang Dan dasar yg 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**	Mengeluarkan kelulusan permit berkaitan permohonan utiliti dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen yang dikemukakan lengkap.
		Memproses yang menyelenggara aduan jalan berlubang dan jalan rosak mengikut tempoh yang ditetapkan seperti aduan pothole
		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 premis makanan dengan sasaran 150 premis sebulan.
		• Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisyment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi permohonan diterima.
		• Persampelan makanan dengan sasaran 270 sampel setahun.
		• 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.