

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	Tarikh Keluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 13 drp 30

1.5 PIAGAM PELANGGAN

1.5.1 Unit Undang-Undang

1. Memastikan urusan penetapan kadar kompaun dan proses pengeluaran bil bayaran bagi setiap notis kesalahan dibuat dalam tempoh 10 minit.
2. Memastikan setiap maklum balas secara bertulis mengenai status permohonan rayuan atau pembatalan notis kesalahan diberi dalam tempoh 14 hari.
3. Memastikan setiap dokumen perjanjian yang diterima disemak dalam tempoh 14 hari.

1.5.2 Unit Pengurusan Maklumat

1. Maklum balas aduan (perisian dan rangkaian komputer) dalam tempoh 2 jam bekerja.
2. Memastikan semua urusan Operasi Khidmat Bantuan Teknikal dapat diselesaikan dalam tempoh 3 hingga 7 hari bekerja.
3. Memastikan tahap rangkaian dan perkhidmatan internet dapat beroperasi sekurang-kurangnya 95% kebolehcapaian bulanan.
4. Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan sambungan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 95% kelancaran bulanan.

1.5.3 Unit Pusat Setempat

1. Memastikan pemantauan permohonan cadangan pemajuan diproses dan diberi keputusan keseluruhan berdasarkan jenis permohonan dan berdasarkan Piagam Garis Panduan Pusat Setempat Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT).

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	Tarikh Keluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 14 drp 30

1.5.4 Unit Pesuruhjaya Bangunan

1. Memastikan pemaju mengadakan mesyuarat pertama penubuhan Badan Pengurusan Bersama (JMB) dan Perbadanan Pengurusan (MC) dalam tempoh tidak kurang 12 bulan dari tarikh mendapat sijil kelayakan menduduki bangunan dan 25% pindah milik hak milik strata.
2. Menguruskan pendaftaran dan pengeluaran sijil JMB dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen permohonan sijil lengkap diterima.
3. Memberi khidmat nasihat kepada pemaju/JMB/MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja permohonan diterima.
4. Memberi taklimat dan penerangan Akta 757 kepada pemaju/JMB kawasan pembangunan baru dan menghadiri Mesyuarat Agung Tahunan JMB/MC.
5. Menyelaras notis tunggakan caj penyenggaraan oleh Pemaju / Badan dalam tempoh 14 hari tarikh permohonan diterima.

1.5.5 Unit Perkhidmatan Bandar

1. Memproses tuntutan bayaran daripada kontraktor atau pembekal di dalam tempoh 7 hari daripada tarikh terima invoice.
2. Mengeluarkan laporan pemantauan prestasi kontraktor untuk kerja-kerja pembersihan dan pengurusan sisa pepejal setiap bulan.

1.5.6 Jabatan Khidmat Pengurusan

1. Menyediakan deraf minit mesyuarat majlis dalam tempoh 2 hari bekerja dan mengedarkan minit mesyuarat majlis dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh mesyuarat.
2. Memproses permohonan dan pelantikan baru dalam tempoh 3 bulan dari tarikh tutup iklan.

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	Tarikh Keluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 15 drp 30

1.5.7 Unit Tender dan Kontrak

1. Memproses sebut harga dan tender dalam tempoh 45 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen Jawatankuasa **Pembuka** Sebut Harga/Tender.

1.5.8 Jabatan Pelesenan

1. Semua permohonan yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat perlesenan diproses dan diberi keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja (keputusan termasuk lulus, tangguh dan ditolak).
2. Permohonan bagi lesen tidak berisiko yang telah lengkap dan mematuhi syarat-syarat perlesenan diberi keputusan serta-merta.

1.5.9 Jabatan Kesihatan

1. Melaksanakan aktiviti pencegahan dan kawalan denggi dalam tempoh 2 hari bekerja selepas aduan dilaporkan.
2. Menjalankan pemeriksaan dan tindakan ke atas aduan berkaitan kebersihan premis makanan dan berkaitan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas aduan diterima.
3. Memproses dan meluluskan permohonan lesen anjing yang lengkap secara serta-merta.
4. Mengambil tindakan ke atas aduan kacau ganggu berkaitan premis terbiar/ semak samun dalam 60 hari.

1.5.10 Unit Korporat dan Perhubungan Awam

1. Mengemukakan akuan terima aduan daripada pelanggan dalam tempoh 3 hari.
2. Mengemukakan maklum balas status aduan pelanggan kepada pelanggan (14 hari dari tarikh aduan diterima).
3. Mengadakan Hari Bertemu Pelanggan / Town Hall Meeting (3 kali setahun).

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	TarikhKeluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 16 drp 30

4. Masa menunggu di kaunter utama tidak melebihi 5 minit sasaran 90% tercapai (tidak pada waktu puncak iaitu Januari – Februari dan Julai – Ogos).

5. Masa menunggu di Kaunter OSC tidak melebihi 30 minit.

6. 85% pencapaian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan

1.5.11 Jabatan Pembangunan Masyarakat

1. Maklum balas tempahan kemudahan awam (2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima).

2. Memproses Borang Pembelian (B.P) dan Pesanan Kerajaan (L.O) bagi program PeBT dan JPP (3 hari bekerja)

1.5.12 Jabatan Perbendaharaan

1. Meluluskan permohonan bayaran cukai taksiran secara ansuran serta merta.

2. Memproses bayaran balik cagaran dalam tempoh 7 hari.

3. Memproses bayaran kepada pembekal setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 7 hari.

1.5.13 Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta

1. Permohonan pindah milik yang dikemukakan bersama dokumen lengkap dan mematuhi syarat di kaunter Jabatan Penilaian akan diproses dalam masa 1 hari.

2. Permohonan tukar alamat surat menyurat yang dikemukakan bersama dokumen lengkap dan mematuhi syarat di kaunter Jabatan Penilaian akan diproses dalam masa 1 hari.

3. Memastikan permohonan remisi diproses dan diputuskan mengikut tempoh 1 bulan selepas penggal tamat.

4. Surat Pengesahan Cukai Taksiran dikeluarkan dalam masa 7 hari daripada permohonan lengkap.

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	TarikhKeluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 17 drp 30

5. Surat Pengesahan Tempat Letak Kenderaan Berat dikeluarkan dalam masa 7 hari daripada permohonan lengkap.
6. Surat tawaran sewaan premis dikeluarkan dalam tempoh 14 hari selepas pengesahan kerosakan daripada Jabatan Bangunan.

1.5.14 Jabatan Perancangan Bandar

1. Memproses permohonan kebenaran merancang diuruskan secara cekap, teratur, mematuhi semua peraturan yang ditetapkan dalam tempoh 30 hari sehingga ke peringkat kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Setempat OSC.
2. Memproses permohonan kelulusan pelan alamat diuruskan secara cekap, teratur, mematuhi semua peraturan yang ditetapkan dalam tempoh 14 hari sehingga ke peringkat kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Setempat OSC.
3. Menyemak, menyediakan dan mengemukakan ulasan permohonan tanah / hal-hal tanah ke Pentadbiran Tanah Daerah Sepang / Pengarah Tanah dan Galian Negeri Selangor dalam tempoh 14 hari.
4. Menyemak, menyediakan dan mengemukakan ulasan pelan bangunan / pelan kerja tanah / hal-hal perancangan ke Jabatan Bangunan / Jabatan Kejuruteraan dalam tempoh 14 hari.

1.5.15 Jabatan Bangunan

1. Kelulusan Pelan Bangunan
2. Kelulusan CFO dalam tempoh 14 hari selepas penerimaan Borang E
3. Pemulangan Wang Cagaran dalam tempoh 7 hari
4. Tuntutan Bayaran Kontraktor dalam tempoh 7 hari
5. Membuat Ulasan Laporan Cadangan Pemajuan (LCP) bagi permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 14 hari.
6. Proses permohonan ambil alih infrastruktur yang lengkap akan diberi dalam tempoh 14 hari bekerja

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	Tarikh Keluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 18 drp 30

1.5.16 Jabatan Landskap

1. Semua permohonan landskap yang lengkap serta teratur mengikut 'checklist' yang disediakan akan diluluskan dalam tempoh 30 hari daripada penerimaan permohonan..
2. Memberi ulasan Kebenaran Merancang dalam tempoh 14 hari bekerja.
3. Membuat persiapan hiasan yang cantik dan kemas untuk sebarang majlis keraian dalam masa 1 hari dan pokok-pokok hiasan akan dipungah dalam masa 2 hari berikutnya.

1.5.17 Jabatan Kejuruteraan

1. Proses permohonan pelan kerja tanah jalan dan perparitan yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat teknikal akan diputuskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 30 hari bekerja.
2. Proses permohonan kelulusan pelan lampu awam yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat teknikal akan diberi dalam tempoh 30 hari bekerja.
3. Pengakuan penerimaan pelan struktur yang lengkap dan mematuhi syarat-syarat teknikal akan diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.
4. Proses permohonan kelulusan permit korekan jalan dan permit laluan yang lengkap akan diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.
5. Memberi ulasan kebenaran merancang yang diterima daripada OSC dalam tempoh 14 hari bekerja.
6. Mengambil tindakan terhadap aduan kerosakan jalan, longkang, lampu jalan, lampu isyarat, dan tebing runtuh dalam masa 48 jam/hari bekerja: Kerosakan Jalan; kerosakan Longkang; Kerosakan Lampu Jalan; Kerosakan Lampu Isyarat; Kerosakan Aduan Lain-lain.

	MAJLIS PERBANDARAN SEPANG			
	MANUAL KUALITI		MPSepang / MK	
	No. Keluaran 08	TarikhKeluaran 23/6/2017	No. Semakan 03	Mukasurat 19 drp 30

1.5.18 Jabatan Penguat kuasa

1. Menguruskan proses pengeluaran bil pembayaran bagi tuntutan barang sitaan dan kenderaan tunda dalam tempoh 15 minit setelah harga dipersetujui.
2. Proses pemasangan kelengkapan tunda pada kenderaan yang ditunda sehingga kenderaan tersebut dialihkan dalam tempoh 15 minit setelah kesalahan dikenal pasti.
3. Pengeluaran Notis Kesalahan serta merta setelah kesalahan dikenal pasti.
4. 85 % Notis amaran yang dikeluarkan perlu diambil tindakan susulan mengikut tempoh yang ditentukan.