



MAJLIS PERBANDARAN MUAR

PIAGAM PELANGGAN

Majlis Perbandaran Muar dengan ini memberi komitmen bahawa:

1. Menyiasat aduan yang diterima dalam tempoh 3 hari bekerja bagi aduan mudah dan 7 hari bekerja bagi aduan sederhana dan kritikal melalui email dan aplikasi whatsapp.
2. Memastikan proses permohonan lesen sebagaimana berikut:
 - 2.1 Proses permohonan lesen perniagaan dan iklan dalam tempoh 24 jam
 - 2.2 Proses kelulusan permohonan lesen anjing dalam tempoh 30 minit
3. Memastikan kelulusan permohonan pelan pemajuan dikeluarkan selepas penerimaan dokumen lengkap dalam tempoh sebagaimana berikut:
 - 3.1 Kebenaran Merancang / Pindaan Kebenaran Merancang / Kebenaran Merancang Terhadap dalam tempoh 25 hari
 - 3.2 Permohonan Nama Jalan, Pembangunan & Taman dalam tempoh 21 hari
 - 3.3 Pelan Landskap dalam tempoh 14 hari
4. Memastikan semua permohonan pelan bangunan yang lengkap diterima dan diberi keputusan selewat-lewatnya 152 hari bekerja iaitu:
 - 4.1 Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan
 - 4.2 Permohonan Kelulusan Permit Bangunan / Struktur
5. Memastikan semua permohonan pelan bangunan yang lengkap diterima dan diberi keputusan selewat-lewatnya 28 hari bekerja iaitu:
 - 5.1 Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Lulus
 - 5.2 Permohonan Kelulusan Pelan Permit Sementara Menara Telekomunikasi
 - 5.3 Permohonan Penginapan Pekerja di Bangunan Kediaman/Rumah/Rumah Kampung/Kebun
 - 5.4 Permohonan Kelulusan Permit Pembaikan Kecil Bangunan
6. Memastikan permohonan kelulusan pengeluaran wang deposit yang lengkap diterima dan diberi keputusan selewat-lewatnya 50 hari bekerja.
7. Memastikan permohonan Kelulusan Permit Ubahan dan Tambahan (PBT) yang lengkap diterima dan diberi keputusan selewat-lewatnya 14 hari bekerja.
8. Memastikan permohonan pengeluaran SKM – Sijil Kelayakan Menduduki dalam tempoh 14 hari bekerja.
9. Memastikan semua permohonan pelan kerja tanah kecil, permohonan pelan kerja tanah, jalan dan perparitan dan lampu awam diproses dalam tempoh:
 - 9.1 Keputusan Kerja Tanah Kecil dalam tempoh 14 hari bekerja
 - 9.2 Keputusan Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Perparitan dalam tempoh 30 hari bekerja
 - 9.3 Keputusan Permohonan Lampu Awam baru serta Tambahan Lampu dalam tempoh 30 hari bekerja
10. Memastikan semua tuntutan pembayaran yang lengkap diterima dan dijelaskan dalam tempoh 14 hari bekerja.
11. Memastikan bil-bil Cukai Harta dihantar kepada pembayar cukai selewat-lewatnya dalam tempoh 3 minggu dan secara digital selepas bermulanya setiap penggal.
12. Memastikan penilaian Cukai Harta ke atas bangunan baru dalam tempoh 46 hari bekerja.
13. Memastikan kelulusan permohonan penyewaan kemudahan awam yang lengkap dalam tempoh 14 hari bekerja.
14. Memastikan kelulusan permohonan Rezab Parkir diproses dalam tempoh 3 hari bekerja.
15. Pemakluman keputusan dasar Mesyuarat OSC kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.
16. Memastikan pengurusan tatacara perolehan dibuat dalam tempoh 90 hari bekerja dari tarikh iklan hingga Surat Setuju Terima dikeluarkan.
17. Memastikan semakan dokumen perjanjian diproses dalam tempoh 90 hari bekerja.
18. Memperakukan Pemfailan Jadual Petak dalam tempoh 13 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap.

Mesra, Unik, Amanah, Responsif