



MAJLIS PERBANDARAN MUAR

PIAGAM PELANGGAN

Majlis Perbandaran Muar dengan ini memberi komitmen bahawa:

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	
1. Memastikan pengambilan anggota baharu tidak melebihi tempoh dari kebenaran pengisian oleh pihak pengurusan.	6 bulan
JABATAN KEWANGAN	
1. Memproses semua tuntutan bayaran yang lengkap	14 hari bekerja
2. Serahan Bil Tuntutan Cukai Harta kepada pembayar sebelum 15hb setiap bulan Januari dan Julai setiap tahun.	
JABATAN KEJURUTERAAN	
1. Kelulusan Pelan Kerja Tanah / Jalan dan Perparitan	30 hari bekerja
2. Kelulusan Pelan Kerja Tanah Kecil	14 hari bekerja
3. Kelulusan Permohonan Lampu Awam Baru serta Tambahan Lampu	30 hari bekerja
JABATAN BANGUNAN	
1. Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan mengikut ketetapan ISO 9001:2015	92 hari bekerja
2. Permohonan Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki	14 hari bekerja
3. Permohonan Kelulusan Pelan Struktur	14 hari bekerja
4. Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Lulus	14 hari bekerja
5. Permohonan Kelulusan Permit Struktur Sementara	14 hari bekerja
6. Permohonan Kelulusan Permit Sementara / Bangunan Sementara	14 hari bekerja
7. Permohonan Kelulusan Bangunan Tambahan	14 hari bekerja
8. Permohonan Kelulusan Pembaikan Kecil Bangunan	14 hari bekerja
9. Permohonan Pengeluaran Wang Deposit	7 hari bekerja
JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT DAN KEMASYARAKATAN	
1. Pengurusan aduan mengikut klasifikasi <ul style="list-style-type: none">- Mudah- Sederhana- Kritikal	3 hari bekerja 7 hari bekerja 7 hari bekerja

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	
1. Memastikan semua pegangan yang dikenakan Cukai Harta dikuatkuasakan selepas diluluskan Mesyuarat Jawatankuasa MPM	3 bulan
2. Penilaian Cukai Harta ke atas Bangunan Baru mengikut prosedur ISO 9001:2015	46 hari bekerja
3. Memastikan semua bantahan Cukai Harta disiasat dan diselesaikan	30 hari bekerja
4. Memproses permohonan pindah milik mengikut prosedur ISO 9001:2015	5 hari bekerja
5. Permohonan Carian Maklumat	14 hari bekerja
JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN LANSKAP	
1. Permohonan pembangunan tanah, kebenaran merancang, pindaan kebenaran merancang, pelan lanskap dan pelan-pelan lain yang berkaitan cadangan pemajuan	14 hari bekerja
2. Permohonan Kebenaran Merancang Terhadap	14 hari bekerja
3. Permohonan Nama Pembangunan / Nama Taman / Nama Jalan	14 hari bekerja
4. Permohonan pelanjutan Kebenaran Merancang	7 hari bekerja
JABATAN PENGUATKUASAAN	
1. Kelulusan Pemasangan Bangsal Sementara (Khemah)	1 – 3 hari bekerja
2. Kelulusan permohonan Rezab Parkir	3 hari bekerja
3. Kelulusan permohonan Agen Kupon	1-3 hari bekerja
JABATAN KESIHATAN DAN PELESENAN	
1. Proses permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan	24 jam
2. Kelulusan permohonan Lesen anjing	30 minit
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	
1. Pemakluman awal keputusan Mesyuarat OSC dikeluarkan kepada pemohon selepas mesyuarat bersidang	3 hari bekerja
UNIT PEROLEHAN DAN PENGURUSAN KONTRAK	
1. Pengurusan tatacara perolehan dari tarikh iklan sehingga Surat Setuju Terima dikeluarkan	90 hari bekerja
2. Mengeluarkan Surat Setuju Terima selepas kelulusan Jawatankuasa Sebut harga / Lembaga Tender	14 hari bekerja
3. Pengurusan tatacara perolehan bekalan dan perkhidmatan secara Pesanan Kerajaan (LO) selepas notis perolehan lengkap dan diluluskan	14 hari bekerja
4. Penyediaan dokumen kontrak selepas Surat Setuju Terima dikeluarkan	4 bulan
UNIT UNDANG - UNDANG	
1. Semakan dokumen perjanjian di antara pihak Majlis dan orang perseorangan, syarikat atau agensi kerajaan	90 hari bekerja