



MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT PIAGAM PELANGGAN

Sistem perkhidmatan pelanggan MPBP sentiasa memberikan layanan mesra dan perkhidmatan terbaik semasa berurusan dengan anda melalui perkara-perkara tersebut:

1. Layanan di kaunter akan diberikan selewat-lewatnya pada 20 minit pada waktu biasa dan 40 minit pada waktu puncak.
2. Memastikan maklum balas aduan diberikan secara emel dalam tempoh 24 jam hari bekerja.
3. Memastikan semua tuntutan pembayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tuntutan yang lengkap diterima dari jabatan/unit.
4. Menyelesaikan tuntutan bayaran/wang amanah kepada kontraktor/pembekal/pendeposit dari tarikh invois/tuntutan diterima di jabatan berkaitan dalam masa 14 hari bekerja.
5. Memastikan bil-bil cukai harta dihantar kepada pembayar cukai selewat-lewatnya dalam tempoh 30 hari bekerja selepas bermulanya setiap penggal.
6. Memastikan permohonan bantahan cukai harta diberi maklum balas dalam masa 12 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima jabatan.
7. Permohonan pindah milik diproses dalam masa 5 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima jabatan.
8. Permohonan carian rasmi diproses dalam masa 10 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima jabatan.
9. Surat tawaran sewa gerai / pasar dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh pengesahan dalam Mesyuarat Penuh.

- 
10. Memproses permohonan dewan, kemudahan dan peralatan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.
11. Memastikan 1009 premis-premis makanan yang diperiksa memperolehi gred A dan B.
12. Memastikan perkhidmatan kawalan wabak denggi melalui aktiviti semburan kabus atau Ultra Low Volume (ULV) akan diambil tindakan dalam tempoh 48 jam setelah menerima arahan.
13. Memastikan setiap Ahli Majlis melaksanakan dua (2) Program Gerak Mesra setahun.
14. Memastikan kelulusan permohonan:
- Lesen Premis Perniagaan dan Iklan diluluskan dalam 1 hari tempoh bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.
 - Lesen Penjaja diluluskan dalam 1 hari tempoh bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.
 - Pembaharuan lesen diluluskan dalam 1 hari tempoh bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.
15. Menyelaras dan memantau permohonan cadangan pemajuan dan permohonan-permohonan lain yang diterima berdasarkan ketetapan Manual OSC 3.0 Plus:
- | | |
|---|-----------|
| i. Pelan Kebenaran Merancang (KM) | - 99 hari |
| ii. Pelan Bangunan | - 92 hari |
| iii. Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Perparitan | - 92 hari |
| iv. Pelan Landskap | - 86 hari |
| v. Pelan Lampu Jalan | - 33 hari |
| vi. Pelan Nama Taman, Jalan dan Nombor Bangunan | - 92 hari |
16. Memaklumkan keputusan terperinci permohonan cadangan pemajuan kepada pemohon dalam tempoh 5 hari dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang.
- 