

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Latihan Anggota (MPBP-JKP-005)	Memastikan 90% anggota menghadiri kursus sekurang-kurangnya 7 hari setahun
2	Penyelenggaraan Perkakasan Komputer (MPBP-JKP-006)	Memastikan 95% perkakasan komputer diselenggara sekurang-kurangnya sekali dalam setahun
3	Risiko dan Peluang (MPBP-JKP-007)	Mengenal pasti dan Membuat penilaian risiko dalam proses kerja sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEWANGAN
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Proses Tuntutan Bayaran dan Bayaran Balik Deposit (MPBP-JKW-001)	Bayaran dibuat dalam tempoh 4 hari bekerja daripada tarikh tuntutan lengkap diterima oleh KJ/AKN/PA(K)
2	Proses Pengeluaran Inden Kerja/ Pesanan Kerajaan (MPBP-JKW-002)	Inden Kerja/Pesanan Kerajaan disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan
3	Proses Kutipan Hasil (MPBP-JKW-003)	Jumlah kutipan hasil dibankkan sama dengan jumlah di Laporan Kutipan Harian
4	Proses Tuntutan dan Tindakan Terhadap Kompaun Letak Kereta Yang Tidak Berbayar (MPBP-JKW-004)	Notis Peringatan diserahkan kepada JKP untuk dipos dalam tempoh 4 hari bekerja daripada tarikh notis dicetak

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEJURUTERAAN DAN LANDSKAP
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Kelulusan Pelan Kerjatanah, Jalan dan Perparitan (MPBP-JKJ-001)	Mengemukakan Kertas perakuan melalui Portal OSC 3 Plus 3 Hari sebelum Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat bersidang.
2	Pengawasan dan Pengukuran Prestasi Kerja-kerja Projek Pembangunan dan Penyelenggaraan (MPBP-JKJ-002)	Kerja penyelenggaraan dijalankan mengikut peruntukan yang telah diluluskan dalam bajet bagi tahun semasa.
3	Penyelenggaraan Kenderaan (MPBP-JKJ-003)	Memastikan pemeriksaan kenderaan yang diselenggara secara dalaman dilaksanakan 3 bulan sekali
4	Permohonan Pelan Landskap (MPBP-BLS-001)	Mengemukakan Kertas perakuan melalui Portal OSC 3 Plus 3 Hari sebelum Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat bersidang.

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Kebenaran Merancang (MPBP-JPP-001)	Mengemukakan Kertas perakuan melalui Emel Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat bersidang.
2	Permohonan Kelulusan Pelan dan Kawalan Bangunan (MPBP-JPP-002)	-Mengemukakan Kertas perakuan melalui Portal OSC 3 Plus 3 Hari sebelum Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat bersidang. - Perakuan Kelulusan Pelan 7 hari - Perakuan CCC oleh PSP
3	Permohonan Pelan Ubahan dan Tambahan (Rumah Kediaman) (MPBP-JPP-003)	Memastikan kelulusan pelan tambahan dan ubahan diluluskan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah permohonan yang lengkap diterima dan tiada perlanggaran syarat dilakukan.

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Penilaian Cukai Taksiran Harta Keatas Pegangan Berkadar (MPBP-JPH-001)	Proses pengenaan cukai dapat dilaksanakan dalam masa 180 hari selepas penerimaan CCC.
2	Tuntutan Tunggakan Cukai Harta (MPBP-JPH-002)	1. Proses serahan notis (Borang E) melalui serahan tangan 2. Pengeluaran waran (Borang F) selepas tempoh 15 hari notis tamat
3	Permohonan Sewa Gerai / Pasar (MPBP-JPH-003)	Surat tawaran dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh pengesahan dalam mesyuarat penuh.
4	Proses Penubuhan Badan Pengurusan Bersama (MPBP-JPH-004)	Pelaksanaan Mesyuarat Agung Tahunan Pertama (MP) hendaklah diadakan dalam tempoh 12 bulan dari tarikh penyerahan milikan kosong sesuatu petak kepada pembeli

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Pelaksanaan Pengurusan Gerak Mesra (MPBP-JPM-001)	Memastikan setiap Ahli Majlis melaksanakan Program Gerak Mesra sekurang-kurangnya sekali dalam setahun
----------	---	--

**PIAGAM PELANGGAN UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Pengendalian Aduan Awam (MPBP-UPA-001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat saringan aduan ke jabatan MPBP tidak melebihi tempoh satu hari bekerja daripada tarikh terima aduan awam yang lengkap diterima. 2. Penyelesaian aduan kategori biasa dalam masa 15 hari bekerja dan aduan kompleks diselesaikan melebihi tempoh 16 hari hingga 365 hari bekerja
----------	---	---

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PELESENAN
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Permohonan Lesen Premis Perniagaan dan Iklan (MPBP-JPL-001)	Memastikan kelulusan Permohonan Lesen Premis Perniagaan dan Iklan diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.
2	Permohonan Lesen Penjaja (MPBP-JPL-002)	Memastikan kelulusan Permohonan Lesen Penjaja diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.
3	Pembaharuan Lesen (MPBP-JPL-003)	Memastikan kelulusan Pembaharuan lesen diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PKESIHATAN PERSEKITARAN
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Penggredan Premis Makanan (MPBP-JKS-001)	<p>Memastikan 80% premis-premis makanan dijalankan pemeriksaan penggredan premis makanan.</p> <p>Memastikan 80% premis-premis makanan yang diperiksa perlu mendapat gred A dan B.</p>
----------	---	---

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGUATKUASAAN
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Tindakan Tawaran Kompaun Pelbagai (MPBP-JPK-001)	Notis Peringatan pertama dikeluarkan 21 hari selepas kompaun dikeluarkan (bagi kompaun yang gagal dijelaskan) Notis Peringatan Terakhir dikeluarkan 21 hari selepas notis peringatan pertama gagal dijelaskan
2	Tindakan bagi penyimpanan dan pelupusan barangan sita (MPBP-JPK-002)	1.Barang mudah rosak – tidak lebih 5 hari dari tarikh barangan disita 2.Barang kekal – Dalam tempoh 7 hari setelah tamat tempoh tahanan (3 bulan) kecuali kes kenderaan
3	Tindakan Menghapuskan kacauganggu (MPBP-JPK-003)	Tidak melebihi 24 jam dari pengenalpastian kacauganggu tersebut

**PIAGAM PELANGGAN UNIT UNDANG-UNDANG
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Pendakwaan Kes Ke Mahkamah (MPBP-UUU-001)	Memfailkan aduan kes-kes ke mahkamah dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima izin pendakwaan. Memaklumkan keputusan kes kepada jabatan/bahagian/unit dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh Unit Undang-Undang menerima surat penghakiman bertulis (kes yang telah dijatuhkan hukuman/disabitkan kesalahan oleh Majistret Batu Pahat di bawah Akta 133 & 172) dari Mahkamah Majistret Batu Pahat.
2	Penyediaan Perjanjian (MPBP-UUU-002)	Menyediakan draf perjanjian dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima dokumen yang lengkap daripada jabatan / bahagian / unit MPBP

**PIAGAM PELANGGAN UNIT AUDIT DALAM
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Audit Kualiti Dalaman (MPBP-UAD-001)	Pengauditan dalaman dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun bagi memastikan Sistem Pengurusan dilaksana dan diselenggara dengan berkesan berdasarkan peraturan dan Undang-Undang yang telah ditetapkan.
----------	--------------------------------------	--

**PIAGAM PELANGGAN UNIT PUSAT SEHENTI
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Permohonan Kelulusan Pelan Ke Urusetia Pusat Setempat (OSC) (MPBP-OSC-001)	Memastikan sekurang-kurangnya 90% daripada permohonan yang lengkap diterima diproses (sehingga diangkat untuk pertimbangan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC))
----------	--	---

**PIAGAM PELANGGAN UNIT PEROLEHAN DAN KONTRAK
MAJLIS PERBANDARAN BATU PAHAT**

1	Pengurusan Perolehan (MPBP-UPK-001)	Menjalankan proses pelantikan Syarikat secara sebharga dan tender yang lengkap diterima, dinilai sehingga pertimbangan Pihak Berkuasa Melulus (PBM)
----------	-------------------------------------	---