



**PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI
MAJLIS BANDARAYA MELAKA BERSEJARAH
MENGIKUT KEPERLUAN ISO 9001 : 2015**

JABATAN PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPMSM)		
1.	Mengeluarkan Surat Keputusan Urusan Perkhidmatan Untuk Proses Pengesahan Perlantikan	5 hari
JABATAN KEWANGAN (JW)		
1.	Pembayaran Bil Dan Tuntutan Diselesaikan Dari Tarikh Terimaan Dokumen Yang Lengkap Dan Sempurna	14 hari
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPH)		
1.	Permohonan Pindah Milik/Tukar Nama Pegangan Kadar Dari Tarikh Terimaan Dokumen Yang Lengkap Dan Sempurna	7 hari
JABATAN KEJURUTERAAN (JK)		
1.	Kelulusan Pelan Jalan Parit, Kerja Tanah dan Lampu Awam	7 hari
2.	Ulasan Pelan Jalan Parit, Kerja Tanah dan Lampu Awam	14 hari
JABATAN PERANCANGAN BANDAR (JP)		
1.	Ulasan Teknikal Untuk Permohonan Kebenaran Merancang Melalui Borang A1	14 hari
2.	Ulasan Teknikal Permohonan Pecah Bahagian, Penyatuan Lot, Pecah Sempadan Dan Tukar Syarat	21 hari
3.	Kelulusan Kebenaran Merancang (Pengesahan Pelan Dan Syarat Surat Kelulusan Borang C1)	7 hari
JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN (JKP)		
1.	Menjalankan Pemeriksaan Dan Penggredan Premis Makanan Di Kawasan Pentadbiran MBMB	Gred A – 2 tahun sekali Gred B – 1 tahun sekali Gred C – 6 bulan sekali
2.	Melaksanakan Tindakan Pengawasan Anjing Liar	30 hari
JABATAN PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)		
1.	Maklumbalas Aduan Pelanggan	24 jam

JABATAN PELESENAN DAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN (JLP)		
1.	Memproses Permohonan Lesen a) Baru b) Pembaharuan	1 hari 1 jam
2.	Memproses Permohonan Penyewaan Gerai/Ruang Niaga	21 hari
JABATAN KAWALAN BANGUNAN (JKB)		
1.	Memproses Pelan Tambahan & Ubahsuai Kediaman Jenis Teres Di Selesaikan Dari Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	5 hari
2.	Pemprosesan Pelan Tambahan & Ubahsuai Bangunan Biasa	14 hari
3.	Pemprosesan Pelan Bangunan Sesebuah	21 hari
4.	Ulasan Pelan Projek Perumahan & Komersil	14 hari
5.	Lain-lain Proses (Permit Sementara / Lanjut Tempoh / Pelan Pindaan / Tukar Syarat Bangunan / Kelulusan Membaiki / Sokongan Lesen Untuk Kawasan Konservasi)	21 hari
JABATAN LANSKAP DAN PENGINDAHAN BANDARAYA (JL)		
1.	Cantasan Pokok : a) Risiko Pokok Tinggi b) Risiko Pokok Sederhana c) Berkala	24 jam 2 hari 3-20 hari
JABATAN PENGUATKUASAAN HASIL (JH)		
1.	Permohonan Petak Sementara / Petak Rezab Tempat Letak Kereta	5 hari
2.	Permohonan Pembatalan Notis Pemberitahuan Kesalahan (NPK) Tempat Letak Kereta	5 hari
JABATAN PENGUATKUASAAN (JPK)		
1.	Pemindahan Data Pengeluaran Notis Pemberitahuan Kesalahan (Kompun) Dari Sistem <i>Handheld</i> Anggota (di lapangan) Ke Sistem MyEnforcer (di pejabat)	24 jam

JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)		
1.	Respons Kepada Aduan Kerosakan * (SLA : Service Level Agreement)	Mengikut SLA : - SLA 1 : 15 Minit (Kaunter MBMB / Ketua Jabatan) - SLA 2 : 1 Jam (Anggota Pelbagai Peringkat) - SLA 3 : 24 Jam (Pejabat Cawangan MBMB)
JABATAN INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JIKL)		
1.	Melaksanakan Kerja Penyelenggaraan Berkala Kenderaan/Jentera MBMB	2 hari
PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)		
1.	Penyediaan Perjanjian Majlis: a) Pegawai Kontrak - COS/ CFS b) Sewa - Ruang Niaga / Premis/ Hartanah c) Pengurusan dan Penyelenggaraan Premis d) Sewaan Tempat Letak Kereta	14 hari daripada tarikh penerimaan fail/dokumen yang lengkap
UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)		
1.	Tempoh Edaran Permohonan Lengkap Ke Jabatan Teknikal yang Berkaitan dari Tarikh Terima	2 hari
2.	Pemakluman Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC Kepada Pemohon Daripada Tarikh Mesyuarat (Keputusan Dasar)	3 hari
UNIT AUDIT DALAM (UAD)		
1.	Maklumbalas Penemuan Audit	14 hari
MAHKAMAH MAJISTRET		
1.	Penyerahan Saman	14 hari
2.	Pendaftaran Kes	24 jam

* Kiraan hari adalah mengikut hari kalendar (termasuk Sabtu dan Ahad).