



**PIAGAM
PELANGGAN
MAJLIS
PERBANDARAN
SIBU**



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN PENTADBIRAN & INOVASI

- * Permohonan untuk kebenaran menggunakan taman rekreasi dan kemudahan awam di bawah bidang kuasa MPS akan diluluskan dalam masa satu (1) hari berdasarkan semua maklumat yang telah diisi dengan lengkap dan memenuhi semua syarat Majlis (kecuali Dataran Bandar Sibu Fasa I dan Fasa II yang memerlukan kelulusan mesyuarat)**
- * Permohonan untuk kebenaran menggunakan tempat letak kereta di bawah bidang kuasa MPS akan diluluskan dalam masa satu (1) hari berdasarkan semua maklumat yang telah diisi dengan lengkap dan memenuhi semua syarat Majlis.**
- * Setiap aduan yang diterima akan disalurkan ke seksyen/unit berkenaan dengan segera dan perakuan penerimaan akan diberikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dan makluman serta tindakan susulan tersebut oleh seksyen/unit berkenaan kepada pengadu akan diambil dalam tempoh 14 hari bekerja selepas aduan dibuat.**



PIAGAM PELANGGAN UNIT PERPUSTAKAAN AWAM

- * Ahli- ahli baru boleh meminjam buku pada hari mereka mendaftar.
- * Kad keahlian akan disiapkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.
- * Proses peminjaman akan dilakukan dalam tempoh lima (5) minit.
- * Proses pemulangan akan dilakukan dalam tempoh lima (5) minit.



PIAGAM PELANGGAN UNIT LETAK KERETA

- * Semua pembayaran ke atas Kompaun/Notis Letak Kenderaan Lebih Masa akan diproses dengan serta merta.**
- * Semua jenis pertanyaan berkenaan dengan tunggakan letak kereta melalui telefon atau di kaunter pejabat akan diambil tindakan dengan serta merta.**
- * Semua aduan akan disiasat dan diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja.**
- * Permohonan untuk Pas Bermusim di Bangunan Tempat Letak Kereta Bertingkat akan diluluskan pada hari yang sama tertakluk kepada kekosongan sekiranya ada.**
- * Surat Peringatan kepada pemilik kenderaan atas Kompaun Letak Kenderaan Lebih Masa akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) bulan.**



PIAGAM PELANGGAN UNIT KOLAM RENANG

- * Sebarang aduan berkaitan dengan kebersihan air kolam dan prasarana kolam renang akan disiasat dengan serta merta diikuti dengan tindakan susulan sewajarnya.
- * Anggota penyelamat sentiasa bersiap siaga untuk menjamin keselamatan pengguna kolam renang.
- * Waktu operasi kolam renang adalah mengikut jadual masa yang telah ditetapkan :-

WAKTU PEMBUKAAN KOLAM	
HARI	MASA
Isnin – Sabtu	4:00 petang – 8:30 malam
Ahad	9:00 pagi – 11:00 pagi
	4:00 petang – 8:30 malam
Cuti Umum	Tutup



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN PERBENDAHARAAN

- * Segala pembayaran akan dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap daripada bahagian/unit yang berkaitan.
- * Pemulangan deposit tahanan akan dibuat dalam tempoh lima (5) hari dari tarikh kelulusan dan penerimaan dokumen yang lengkap daripada bahagian/unit yang berkaitan.
- * Pembayaran kontrak akan dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan dan penerimaan dokumen sijil pembayaran yang lengkap daripada bahagian/unit yang berkaitan.



PIAGAM PELANGGAN UNIT PUSAT KHIDMAT PELANGGAN

客户服务宗旨

- I. Sebarang pembayaran akan diuruskan dalam tempoh lima (5) minit.
任何付款事宜仅需在5分钟内处理。
Any payment will be settled within five (5) minutes.
- II. Sebarang permohonan perkhidmatan akan diuruskan dalam tempoh lima (5) minit.
任何申请服务仅需在5分钟内处理。
Any application for service will be settled within five (5) minutes.
- III. Mengamalkan Amalan 8S iaitu: Salam, Sayang, Segak, Segera, Sempurna, Sensitif, Senyum dan Sopan sepanjang masa.
我们贯彻8S 温馨服务即：问候、爱护、整齐、快捷、完善、灵敏、微笑及礼貌。
We practice The 8S practice: Greet, Care, Smart, Fast, Perfect, Sensitive, Smile and Polite.
- IV. Perkhidmatan kaunter akan beroperasi tepat pada masa serta mengikut jadual yang telah ditetapkan.
客户柜台服务会按规定的时间表提供服务。
Our counter service will operate on time and as scheduled.

VISI/VISION

愿景

Menjadi sebuah Pihak Berkuasa Tempatan yang progresif & berorientasikan Rakyat
成为持续向前迈进兼以民为本的地方议会
Towards a progressive and People-oriented Local Authority

MISI/MISSION

目标

- * Untuk menyampaikan perkhidmatan berkualiti melalui penglibatan masyarakat
提携社区参与以提供更有素质的服务
To deliver quality service through community engagement
- * Untuk mencapai pembangunan sosial, persekitaran dan ekonomi yang mampan
致力打造持续性的社会、环境及经济发展
To achieve a sustainable social, environmental & economic development



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN UNDANG-UNDANG

- * Memberi layanan yang mesra, jujur, bertimbang rasa dan bersopan santun.**
- * Setiap pertanyaan dan aduan yang diterima akan diberi maklum balas dengan segera.**
- * Mempertingkatkan pengetahuan mengenai undang-undang yang diguna pakai oleh Majlis melalui penjelasan dan penerangan secara bertulis atau lisan kepada kakitangan Majlis dan orang ramai.**
- * Menyediakan dokumen perjanjian dalam tempoh 30 hari selepas kelulusan Mesyuarat Majlis.**



PIAGAM PELANGGAN UNIT PENGUATKUASA

- * Setiap aduan akan disiasat dalam tempoh tiga (3) hari dari masa aduan diterima dan tindakan sewajarnya akan diambil mengikut keadaan kes.
- * Memproses permohonan lesen iklan (sepanduk dan sambu layang) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dengan syarat segala maklumat dan dokumen adalah lengkap.



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN PENILAIAN & KADARAN

- * Semua bil Cukai Taksiran Tahunan semasa akan dihantar sebelum 1 Mei.
- * Semua pegangan hartanah dalam kawasan MPS akan ditaksir dan dibilkan dalam tempoh enam (6) bulan selepas pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan.
- * Pemprosesan untuk kelulusan dan pengeluaran Borang G(1) akan diselesaikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN KESIHATAN & PERKHIDMATAN AWAM

UNIT LESEN PELBAGAI

- * Semua aduan awam akan disiasat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan.
- * Semua permohonan lesen yang dikategorikan di bawah KFA akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat semua dokumen yang berkaitan adalah lengkap.

No	Jenis Lesen Perniagaan
1	Agen Penjualan Tiket Loteri
2	Dobi (Untuk tingkat bawah sahaja dan tidak melebihi satu (1) unit kedai)
3	Kedai Penggunting Rambut (Berhawa dingin)
4	Kedai Penggunting Rambut (Tidak Berhawa dingin)
5	Kedai Kopi (Untuk tingkat bawah sahaja dan tidak melebihi satu (1) unit kedai)
6	Kiosk Makanan
7	Kantin (Sekolah/Komersil)
8	Penjualan Buah-buahan dan Sayur-sayuran
9	Kedai Penjualan Arak
10	Arak (Premis menjual arak sementara)
11	Kedai Penjualan Khinzir
12	Penjualan Arak/Liquor (Di dalam @ luar premis)
13	Kedai Kampung
14	Auditorium
15	Lobi/Dewan/Kawasan Lapang untuk Pameran
16	Sarkas
17	Funfair (Pesta Ria)
18	Persembahan Fesyen oleh Artis Profesional/Pertandingan Kecantikan

UNIT PASAR & PENJAJA

- * Semua permohonan lesen penjaja akan diproses dalam masa satu (1) bulan melalui keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemilihan Penjaja.

UNIT PEMOTONGAN RUMPUT

- * Kerja pemotongan rumput dilakukan dua (2) kali sebulan.

UNIT PEMBERSIHAN PERPARITAN

- * Kerja-kerja pembersihan dan pencucian parit di kawasan perumahan akan dilakukan sekali sebulan.
- * Kerja-kerja pembersihan dan pencucian parit bangunan komersil dilakukan sekali sebulan untuk kawasan bandar; bagi kawasan rumah kedai di sub-urban akan dilakukan setiap 45 hari.

UNIT PUNGUTAN SAMPAH

- * Kerja Pungutan sampah akan dijalankan seperti berikut :-

Kawasan rumah kediaman	: Tiga (3) kali seminggu
Kawasan rumah komersil	: Dua (2) kali sehari
Kawasan pusat bandar	: Dua (2) kali sehari



PIAGAM PELANGGAN UNIT SUMBER MANUSIA

- * Melaksanakan pengurusan Sumber Manusia secara efisien dan profesional dalam hal-hal berkaitan perkhidmatan, pengurusan prestasi, perancangan tenaga manusia, mengurus hal-ehwal kebajikan kakitangan dan kaunseling.**
- * Melaksanakan pembangunan Sumber Manusia sebagai pemangkin modal insan dan menguruskan pegawai MPS untuk menghadiri kursus sekurang-kurangnya 42 jam setahun.**
- * Memastikan dokumen berkenaan persaraan pegawai MPS dikemukakan ke Jabatan Perkhidmatan Awam (Bahagian Pasca Perkhidmatan) sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh persaraan pegawai berkenaan.**



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN KAWALAN BANGUNAN

Memastikan pelan bangunan yang dikemukakan ke Majlis diproses dan diperakukan menepati kehendak-kehendak Ordinan Bangunan dan Undang-Undang Kecil Bangunan serta Dasar Majlis dalam jangka masa seperti berikut :-

Penyerahan Pelan Bangunan untuk Kelulusan

- * Pendaftaran pelan bangunan dan pengeluaran surat rujukan untuk lain-lain jabatan yang berkaitan akan dikeluarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.**
- * Pemprosesan status permohonan untuk kelulusan pelan bangunan akan dilakukan dalam tempoh 54 hari bekerja.**

Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan

- * Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan dikeluarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang F tertakluk kepada semua syarat dipatuhi.**



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN JALAN & PENYELENGGARAAN

PERMIT JALAN

- * Memproses dan meluluskan permit mengangkut bahan-bahan binaan dan barangan di jalan raya dalam tempoh 14 hari bekerja.

PERMIT TEMPAT LETAK KENDERAAN

- * Memproses dan meluluskan permohonan permit letak kenderaan komersil dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

PENGURUSAN PELAN KEJURUTERAAN AWAM BAGI PROJEK PEMBANGUNAN

- * Memproses dan memberi ulasan terhadap permohonan pelan kejuruteraan awam bagi projek pembangunan dalam tempoh 14 hari bekerja kepada Jabatan Tanah dan Survei, SibU.

PEMOHONAN IZIN LALUAN

- * Memproses dan meluluskan permohonan izin laluan daripada pihak agensi utiliti dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

PENYELENGGARAAN JALAN RAYA

- * Penyelenggaraan terhadap jalan raya yang rosak (*potholes*) akan dibuat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh aduan.



PIAGAM PELANGGAN SEKSYEN PENGINDAHAN BANDAR & LANDSKAP

- * Aduan tentang tumbuh-tumbuhan yang menghalang lalu lintas dan membahayakan orang awam akan diambil tindakan dengan kadar segera.
- * Aduan pokok-pokok yang berada di bahu jalan, kawasan perumahan dan taman yang membahaya akan dicantas atau dipotong dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.
- * Aduan berkenaan sarang lebah di tempat awam akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.