



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH MERSING

1. Kami akan memberikan layanan yang mesra, cekap dan pantas apabila berurusan dengan anda, dengan ini kami berjanji:
 - a) Memberi layanan yang mesra dan bersopan terhadap pertanyaan pelanggan dalam tempoh 5 minit
 - b) Mengeluarkan akuan penerimaan aduan dan adalam tempoh satu hari bekerja
 - c) Sekurang-kurangnya 85% aduan awam selesai setiap tahun

2. Permohonan yang lengkap akan diproses mengikut masa yang ditetapkan seperti ketetapan berikut:
 - a) Kebenaran merancang (KM)(57 hari)
 - b) Pelan Bangunan (PB) (37 hari)
 - c) Pelan Kejuruteraan (PJ)termasuk Pelan Kerja Tanahh, Pelan Jalan dan Parit serta Pelan Lampu Jalan (57 hari)
 - d) Pelan Landskap (57 hari)
 - e) Pelan nama taman, nama jalan dan nombor bangunan (57hari)

3. Memproses pengeluaran lesen di dalam jangkamasa 1 hari bekerja bagi kategori lesen tidak berisiko tinggi.

4. Rayuan dan bantahan cukai taksiran dalam tempoh yang dibenarkan akan dijawab maklum balas dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh terima surat rayuan/bantahan.

5. Mengeluarkan bil-bil cukai taksiran kepada pemilik harta selewat-lewatnya akhir Januari bagi setengah tahun pertama dan selewa-lewatnya akhir Julai bagi setengah tahun kedua.

6. Temuduga permohonan penyewaan harta majlis yang lengkap akan diproses dan dipanggil temuduga dalam masa 30 hari bekerja selepas tutup iklan.

7. Memastikan pungutan sisa pepejal kecuali sisa pukat dilakukan 2 kali seminggu pada hari yang sama dengan cekap dan teratur.