

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN SEPTEMBER 2018

### JABATAN PERBENDAHARAAN

#### i. Unit Kawalan Tunggakan

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Mengeluarkan bil-bil cukai taksiran kepada pembayar cukai tidak lewat daripada 15hb. Januari dan 15hb. Julai setiap tahun.	-	-	-	-	-

#### ii. Unit Bayaran

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Semua pembayaran kepada pembekal dan kontraktor akan dibuat tidak lebih 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.	756	100%	0	0%	756

iii.

**Unit Hasil**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Menyelesaikan urusan pelanggan di Kaunter Bayaran mengikut piawaian:-					
i. Hari Biasa (5 minit – 10 minit)	7,539	100%	0	0%	7,539
ii. * Waktu Puncak (20 minit – 45 minit)	-	-	-	-	-

\* *Nota : Waktu Puncak - Bulan Januari / Februari / Ogos & Disember*

**JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN**i. **Bahagian Pelesenan**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :-					
a) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran.	83	100%	0	0%	83
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	63	100%	0	0%	63

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Perkhidmatan
-------	--	---	---------------------

	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran lesen papan iklan komersial dalam tempoh 7 hari bekerja setelah mendapat kelulusan jabatan dengan dokumen yang lengkap.	16	100%	0	0%	16

ii. **Bahagian Penguatkuasa**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran lesen anjing dibuat serta-merta.	144	100%	0	0%	144

**JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

**Bahagian Penilaian**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Perkhidmatan
-------	--	---	---------------------

	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memberikan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran kepada pembantah.	-	-	-	-	-

**Nota : Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran diadakan pada bulan September 2018.**

## **JABATAN LANDSKAP**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Perkhidmatan memotong rumput di bahu jalan dan lorong belakang dilaksanakan dengan kekerapan 2 kali sebulan.	15,982,800m <sup>2</sup>	100%	0	0%	15,982,800m <sup>2</sup>

## **Unit Tebang Pokok**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Membersihkan pokok - pokok tumbang yang menghalang laluan dalam tempoh 24 jam setelah aduan diterima.	35	100%	0	0%	35

## **JABATAN KESIHATAN & PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

### **i. Bahagian Perkhidmatan Bandar**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Ulasan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
Menyediakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari bagi pusat bandar dan pasar-pasar manakala 3 kali seminggu di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. a) Kutipan Sampah Tred Di Pusat Bandar (4 lori)	59 jalan X 30 hari = 1,770 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,770 kutipan (30 hari)	Kerja-kerja dilaksanakan setiap hari

b) Kutipan di Pasar Awam (3 lori)	16 pasar X 30 hari = 480 kutipan	100%	0 kutipan	0%	480 kutipan (30 hari)	
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu) (57 lori)	455 taman X 12 hari = 5,460 kutipan	100%	0 kutipan	0%	11,505 kutipan	Kerja-kerja dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan. Kutipan di 16 premis tertinggal disebabkan oleh masalah kerosakan lori sampah tetapi telah dikutip pada hari yang sama iaitu sebelah petang atau malam.
d) Kutipan Sampah Industri (3 kali seminggu)	465 taman X 13 hari = 6,045 kutipan Jumlah Besar = 11,505 kutipan					

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Ulasan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
<p>Pembersihan longkang dilaksanakan dengan kekerapan 2 kali sebulan di pusat bandar dan pusat perdagangan manakala kekerapan 3 minggu sekali di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.</p> <p>a) Pembersihan longkang di pusat bandar.</p>	12	100%	0	0%	12	<p>Sebanyak 29 kontraktor telah dilantik untuk menjalankan kerja-kerja pembersihan longkang.</p> <p>Buat masa ini, kontraktor masih tumpukan kepada aduan dan <i>backlog</i> sahaja.</p>

12 jalan x 1 kali sebulan = <b>12 kali pembersihan</b>						Dijangkakan kerja-kerja pembersihan dapat dilaksanakan sepenuhnya mengikut jadual pada tahun hadapan.
b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. Jumlah skim perumahan yang terlibat = <b>109</b>	108	99.1%	1	0.9%	109	

ii. **Bahagian Pengurusan Penaja**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran lesen serta-merta untuk lesen sambilan/semntara, perniagaan pasar malam, jualan buah-buahan bermusim, perniagaan/acara-acara khas seperti Pasar Ramadhan dan lain - lain perayaan utama.	8	100%	0	0%	8

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair



$$= 5 + 0 + 1 + 2 + 0$$

$$= 8$$

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran lesen perniagaan bersyarat untuk penjaja, penjaja beredar, penjaja statik, gerai agensi swasta/Majlis akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja kecuali yang melibatkan proses temuduga.	4	100%	0	0%	4

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah  
 $= 1 + 2 + 1 + 0$   
 $= 4$

iii. **Bahagian Pengurusan Pasar**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran lesen bersyarat untuk lesen tetap, harian dan sementara di Pasar-Pasar Awam akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah diluluskan kecuali yang melibatkan proses temuduga.	11	100%	0	0%	11

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik

$$= 7 + 0 + 3 + 1$$

$$= 11$$

iv. **Bahagian Kawalan Vektor**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Menyiasat Kes Notifikasi Demam Denggi yang dirujuk oleh Pejabat Kesihatan Daerah Kinta kepada MBI diambil tindakan dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	15	100%	0	0%	15
2. Menjalankan semburan kabus bagi kes yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	16	100%	0	0%	16

**JABATAN KEJURUTERAAN**

**Bahagian Jalan**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	

Mengeluarkan surat kelulusan permohonan permit pengorekan jalan dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap.	1	100%	0	0%	1
--	---	------	---	----	---

**UNIT KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM**

**Bahagian Komunikasi Korporat & Pentadbiran Am**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	

Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 1 hari bekerja.	1,741	100%	0	0%	1,741
--	-------	------	---	----	-------

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Mengadakan Program Hari Bertemu Pelanggan di MBI pada hari Selasa minggu pertama setiap bulan.	1	100%	0	0%	1

Nota : Hari Bertemu Pelanggan MBI telah diadakan pada 4 September 2018.

### **UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan portal rasmi Majlis Bandaraya Ipoh dan Sistem e-Aduan MBI boleh diakses pada setiap hari kecuali ketika proses salinan data ( <i>bacup</i> ) dilakukan.	30 hari	100 %	0 hari	0%	30 hari

**UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)**

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Pengeluaran Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap.	1	100%	0	0%	1

