

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN DISEMBER 2020

### 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 |                     |
| 14. Mengeluarkan bil-bil cukai taksiran kepada pembayar cukai tidak lewat daripada 15hb. Januari dan 15hb. Julai setiap tahun. | 152,417  | 100%                | 0   | 0%                        | 152,417             |

Nota : Tarikh pengeposan pada 9 Jun 2020

#### ii. Unit Belanja

| 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 |                     |
| 15. Semua pembayaran kepada pembekal dan kontraktor akan dibuat tidak lebih 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap. | 823  | 100%                | 0   | 0%                        | 823                 |

### iii. Unit Kutipan

| 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 |                     |
| 16. Menyelesaikan urusan pelanggan di Kaunter Bayaran mengikut piawaian:- |  |                     |   |                           |                     |
| i. Hari Biasa (10 minit – 15 minit)                                       | -  | -                   | -   | -                         | -                   |
| ii. * Waktu Puncak (Tidak melebihi 45 minit)                              | 13,210   | 100%                | -   | 0%                        | 13,210              |

\* Nota 1 : 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 |                     |
| <b>5.</b> Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :-<br><b>a)</b> Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran. | 108  | 100%                | 0   | 0%                        | 108                 |
| <b>b)</b> Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.  | 35   | 100%                | 0   | 0%                        | 35                  |

| 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 |                     |
| 5.v. Pengeluaran lesen papan iklan komersial dalam tempoh 7 hari bekerja setelah mendapat kelulusan jabatan dengan dokumen yang lengkap. | -  | -                   | -   | -                         | -                   |

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 |                     |
| 5.vi. Pengeluaran lesen anjing dibuat serta-merta. | 18   | 100                 | 0   | 0                         | 18                  |

## **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 |                     |
| 13. Memberikan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran kepada pembantah. | -  | -                   | -   | -                         | -                   |

Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran tidak diadakan pada bulan Disember 2020

## **JABATAN TAMAN DAN LANDSKAP**

### **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 |                     |
| 4. Membersihkan pokok - pokok tumbang yang menghalang laluan dalam tempoh 24 jam setelah aduan diterima. | 12   | 100%                | 0   | 0%                        | 12                  |

## **JABATAN KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

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

| 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. Melaksanakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari bagi pusat bandar manakala memantau kerja-kerja kutipan sampah di semua pasar milik Majlis termasuk memantau kerja syarikat konsesi setiap hari di skim perumahan dan lain-lain kawasan.<br><br>i. Melaksanakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari bagi pusat bandar. | 59 jalan X 31hari<br>= 1,829 kutipan   | 100%                | 0 kutipan                                       | 0%                        | 1,829 kutipan<br>(31 hari) |
| ii. Memantau kerja-kerja kutipan sampah di semua pasar milik majlis.   | 16 pasar X 31hari<br>= 496 kutipan   | 100%                | 0 kutipan                                       | 0%                        | 496 kutipan<br>(31 hari)   |
| iii. Memantau kerja-kerja kutipan sampah oleh syarikat konsesi setiap hari di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.   | 333 taman X<br>13hari<br>= 4,329 kutipan<br><br>342 taman X<br>14hari<br>= 4,788 kutipan | 100%                | 0 kutipan                                       | 0%                        | 9,117 kutipan              |

### Bahagian Pengurusan Penjaja

| 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 |                     |
| 5.i. 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. | 5  | 100%                | 0   | 0%                        | 5                   |

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair  
 $= 5 + 0 + 0 + 0 + 0$   
 $= 5$

| 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 |                     |
| 5.ii. 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. | 2  | 100%                | 0   | 0%                        | 2                   |

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

### 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 |                     |
| 5.iv. 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. | 14   | 100%                | 0   | 0%                        | 14                  |

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik  
= 6 + 6 + 0 + 2  
=14

### 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 |                     |
| 6. Menyiasat Kes Notifikasi Demam Denggi yang dirujuk oleh Pejabat Kesihatan Daerah Kinta kepada MBI diambil tindakan dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima. | 56   | 100%                | 0   | 0%                        | 56                  |
| 7. Menjalankan semburan kabus bagi kes yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.                | 37   | 100%                | 0   | 0%                        | 37                  |

**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 |                     |    |
| 2. Memantau pembersihan longkang yang berada di dalam rizab jalan dan memantau kerja pembersihan longkang kecil di dalam rizab jalan dengan kekerapan sebulan sekali di Jalan Protokol, 2 bulan sekali di Jalan Major, 3 bulan sekali di Jalan Sekunder dan 4 bulan sekali di Jalan Minor. |   |                     |   |                           |                     |    |
| ♦ <b>Kategori Jalan</b>  |   |                     |   |                           |                     |    |
| i.   | <u>Jalan Protokol</u><br>Jalan yang telah disenaraikan mempunyai 2 lorong (pergi/balik) | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| ii.  | <u>Jalan Major</u><br>Jalan selain daripada yang kategori sebagai Jalan Protokol        | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| iii.   | <u>Jalan Sekunder</u><br>Lorong sisi/lorong belakang                                    | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| iv.  | <u>Jalan Minor</u><br>Jalan kampung   | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| ♦ Bagi longkang-longkang bertutup dan melebihi 1.2 meter ianya akan dilaksanakan oleh syarikat konsesi melalui Arahan Kerja (AK) yang dikeluarkan. Manakala bagi longkang utama yang berada diluar rizab MARRIS ianya akan dilaksanakan oleh pihak MBI.                                    |   |                     |   |                           |                     |    |

| 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 |                     |    |
| <b>3. Memantau kerja-kerja syarikat konsesi bagi perkhidmatan memotong rumput di bahu jalan dan lorong belakang dengan kekerapan 2 kali sebulan</b> |   |                     |   |                           |                     |    |
| <b>◆ Kategori Jalan</b>   |   |                     |   |                           |                     |    |
| i.  | <u>Jalan Protokol</u><br>Jalan yang telah disenaraikan mempunyai 2 lorong (pergi/balik) | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| ii.   | <u>Jalan Major</u><br>Jalan selain daripada yang kategori sebagai Jalan Protokol        | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| iii.  | <u>Jalan Sekunder</u><br>Lorong sisi/lorong belakang                                    | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |
| iv.   | <u>Jalan Minor</u><br>Jalan kampung   | 31 Hari             | 100%  | -                         | 0%                  | 31 |

| 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 |                     |    |
| 11.   | Mengeluarkan surat kelulusan permohonan permit pengorekan jalan dalam tempoh 2 hari bekerja mulai dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap. | 14                  | 100%  | -                         | 0%                  | 14 |

## **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 |                     |
| 9. Memastikan portal rasmi Majlis Bandaraya Ipoh dan Sistem MyAduan@MBI boleh diakses pada setiap hari kecuali ketika proses tempoh <i>downtime</i> . | 31 Hari  | 100%                | 0 Hari  | 0%                        | 31 hari             |

## **JABATAN KAWALAN PEMBANGUNAN**

| 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 |                     |
| 10. Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap. | 339  | 100%                | 0   | 0%                        | 339                 |

## **UNIT KORPORAT & ADUAN AWAM**

| 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 |                     |
| 17. Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 24 jam hari bekerja. | 1,912  | 100%                | 0   | 0%                        | 1,912               |

| 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 |                     |
| 18. Mengadakan Program Hari Bertemu Pelanggan di MBI pada hari Selasa minggu pertama setiap bulan. | -  | -                   | -   | -                         | -                   |

**Nota :** Hari Bertemu Pelanggan MBI tidak diadakan pada bulan tersebut atas Arahan Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) masih berkuatkuasa.

## UNIT PUSAT SETEMPAT

### 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 |  |
| Memberi keputusan ke atas semua permohonan cadangan pemajuan yang lengkap dalam tempoh seperti berikut :-<br>i. 42 hari – 99 hari untuk permohonan Kebenaran Merancang | 34   | 100.00%             | -   | -                         | a. Jumlah Keseluruhan Permohonan Yang telah diberikan kelulusan adalah 94Permohonan. |
| ii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Pelan Bangunan  | 32   | 100.00%             | -   | -                         |  |
| iii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Kejuruteraan   | 1  | 100.00%             | -   | -                         |  |
| iv. 42 hari – 115 hari untuk permohonan secara serentak  | 27   | 100.00%             | -   | -                         |  |

\* *Nota : Bilangan hari termasuk hari Sabtu, Ahad dan Cuti Am*

Jumlah perkhidmatan adalah jumlah permohonan cadangan pemajuan yang diterima dari 1 Disemberi 2020 hingga 31 Disember 2020.  
Kelulusan (Lulus/Tolak)

## UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN

| 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 |                     |
| 12. Pengeluaran Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap. | -<br>(TIADA PERMOHONAN)                          | -                   | -   | 0                         | -                   |