

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN NOVEMBER 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.	897	100%	0	0.00%	897

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)	9,042	100%	0	0%	9,042
ii. * Waktu Puncak (Tidak melebihi 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	
5 (iii). Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :- a) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran.	146	100%	0	0%	146
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	45	100%	0	0%	45

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.	56	100%	0	0%	56

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 : Tiada Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan jabatan bagi bulan November 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.	15	100%	0	0%	15

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	
I. Melaksanakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari bagi pusat bandar.	59 jalan X 30hari = 1,770 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,770 kutipan (30 hari)
II. Memantau kerja-kerja kutipan sampah di semua pasar milik majlis.	16 pasar X 30hari = 480 kutipan	100%	0 kutipan	0%	480 kutipan (30 hari)
III. Memantau kerja-kerja kutipan sampah oleh syarikat konsesi setiap hari di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.	333 taman X 13hari = 4,329 kutipan 342 taman X 12hari = 4,104 kutipan	100%	0 kutipan	0%	8,433 kutipan

ii. **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.	7	100%	0	0%	7

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpol/Funfair
 = 7 + 0 + 0 + 0 + 0
 = 7

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.	8	100%	0	0%	8

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah
 = 1 + 3 + 3 + 1
 = 8

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	
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.	23	100%	0	0%	23

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik
 = 11 + 9 + 0 + 3
 = 23

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	
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.	55	100%	0	0%	55
7. Menjalankan semburan kabus bagi kes yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	33	100%	0	0%	33

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		
<p>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.</p>						
<p>◆ Kategori Jalan</p>						
i.	<u>Jalan Protokol</u> Jalan yang telah disenaraikan mempunyai 2 lorong (pergi/balik)	30 Hari	100%	-	0%	30
ii.	<u>Jalan Major</u> Jalan selain daripada yang kategori sebagai Jalan Protokol	30 Hari	100%	-	0%	30
iii.	<u>Jalan Sekunder</u> Lorong sisi/lorong belakang	30 Hari	100%	-	0%	30
iv.	<u>Jalan Minor</u> Jalan kampung	30 Hari	100%	-	0%	30
<p>◆ 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.</p>						

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	
3. Memantau kerja-kerja syarikat konsesi bagi perkhidmatan memotong rumput di bahu jalan mengikut jadual kerja rutin syarikat konsesi.					
♦ Kategori Jalan					
i. <u>Jalan Protokol</u> Jalan yang telah disenaraikan mempunyai 2 lorong (pergi/balik)	30 Hari	100%	-	0%	30
ii. <u>Jalan Major</u> Jalan selain daripada yang kategori sebagai Jalan Protokol	30 Hari	100%	-	0%	30
iii. <u>Jalan Sekunder</u> Lorong sisi/lorong belakang	30 Hari	100%	-	0%	30
iv. <u>Jalan Minor</u> Jalan kampung	30 Hari	100%	-	0%	30

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.	17	100%	-	0%	17

JABATAN 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 tempoh downtime	30 Hari	100%	0 Hari	0%	30 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.	378	100%	0	0%	378

UNIT KORPORAT & ADUAN 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	
17. Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 24 jam hari bekerja.	2,100	100%	0	0%	2,100

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 tiada dikemukakan bagi Bulan November 2020 kerana atas sebab Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) masih berkuatkuasa sehingga 31 Disember 2020.

UNIT PUSAT SETEMPAT

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	
8. Memberi keputusan ke atas semua permohonan cadangan pemajuan yang lengkap dalam tempoh seperti berikut :-	46	100.00%	-	-	a. Jumlah Keseluruhan Permohonan Yang telah diberikan kelulusan adalah 89 Permohonan.
i. 42 hari – 99 hari untuk permohonan Kebenaran Merancang					
ii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Pelan Bangunan					
iii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Kejuruteraan					
iv. 42 hari – 115 hari untuk permohonan secara serentak	10	100.00%	-	-	

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

Jumlah perkhidmatan adalah jumlah permohonan cadangan pemajuan yang diterima dari 1 November 2020 hingga 30 November 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.	- (Tiada Permohonan)	-	-	-	-

Nota : Tiada permohonan diterima pada bulan November 2020.