

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN APRIL 2015

### JABATAN KEWANGAN

#### 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 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	
Semua pembayaran kepada pembekal dan kontraktor akan dibuat tidak lebih 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.	770	100%	0	0%	770

iii. Unit Hasil (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	
Menyelesaikan urusan pelanggan di Kaunter Bayaran mengikut piawaian:-					
i. Hari Biasa (5 minit – 10 minit)	7,370	99.50%	**37 (NOTA 2)	0.50%	7,407
ii. * Waktu Puncak (30 minit – 1 jam)	-	-	-	-	-

**Nota 1 : Waktu Puncak - Bulan Januari / Februari / Ogos & Disember**

**Nota 2 : \*\* Queue Management System mengalami masalah teknikal pada 27.4.2015 kerana bekalan elektrik terputus sebanyak 2 kali antara jam 9.30 pagi hingga 10.25 pagi.**

## 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	
Bil pembaharuan lesen premis dan papan iklan dikeluarkan dan dihantar sebelum 1hb. Januari setiap tahun ke alamat terakhir pelesen seperti dalam rekod jabatan.	-	-	-	-	-
Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :- a) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran.	48	100%	0	0%	48

**Nota : Jenis Lesen = Komposit + Premis Makanan + Premis Bukan Makanan**

$$= 0 + 17 + 31$$

$$= 48$$

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) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja.	149	88.69%	19	11.31%	168

Nota : Jenis Lesen = Komposit + Premis Makanan + Premis Bukan Makanan  
= 1 + 67 + 100  
= 168

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.	112	92.56%	9	7.44%	121

## 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.	963	100%	0	0%	963

## **JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

### **i. Bahagian Penilaian**

<b>Janji</b>	<b>Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
	<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
Memberikan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran kepada pembantah.	3	100%	0	0%	3

**Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 13 April 2015.**

## JABATAN LANDSKAP DAN REKREASI

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, lorong belakang dan kawasan lapang dilaksanakan mengikut jadual dengan kekerapan 2 kali sebulan di 90% daripada luas kawasan.	15,369,020m <sup>2</sup>	100%	0	0%	15,369,020m <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.	180	100%	0	0%	180

## JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN

### i. 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	
Pengeluaran lesen serta-merta untuk lesen sambilan/sementara, perniagaan pasar malam, jualan buah-buahan bermusim, perniagaan/acara-acara khas seperti Pasar Ramadhan dan lain - lain perayaan utama.	29	100%	0	0%	29

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

$$= 20 + 1 + 0 + 7 + 1$$

$$= 29$$

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.	8	100%	0	0%	8

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

$$= 0 + 4 + 4 + 0$$

$$= 8$$

## ii. 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 kecuali yang melibatkan proses temuduga.	9	100%	0	0%	9

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

## iii. 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	
Menyiasat kes Demam Denggi dan Demam Denggi Berdarah dalam tempoh masa 24 jam dan semburan kabus untuk mengawal Demam Denggi akan dijalankan mengikut arahan daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta.	511	100%	0	0%	511



## JABATAN KEJURUTERAAN

### i. 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.	9	100%	0	0%	9

## JABATAN HAL EHWAL KOMUNITI

### 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	
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	30 hari	100%	0 hari	0%	30 hari
b) Kutipan di Pasar Awam	30 hari	100%	0 hari	0%	30 hari
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu)	13 pusingan	100%	0 pusingan	0%	13 pusingan
d) Kutipan Sampah Industri (3 kali seminggu)	13 pusingan	100%	0 pusingan	0%	13 pusingan

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	
Pembersihan longkang dilaksanakan dengan kekerapan sekali sebulan di pusat bandar dan pusat perdagangan di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.					
a) Pembersihan longkang di pusat bandar.	1 kali sebulan	100%	0	0%	1 kali sebulan
b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.	1 kali sebulan	90%	0	10%	1 kali sebulan

**Ulasan :**

Kerja-kerja pembersihan longkang di kawasan perumahan dan lain-lain kawasan buat masa ini tidak dapat dilaksanakan secara rutin berjadual disebabkan kekurangan anggota di lapangan. Bahagian Perkhidmatan Bandar melaksanakan kerja-kerja pembersihan berdasarkan aduan.

## PEJABAT KORPORAT

### i. Bahagian Perhubungan 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	
Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 1 hari bekerja.	1,642	100%	0	0%	1,642

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 7 April 2015.

## JABATAN 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	
Memberikan kelulusan ke atas permohonan pelan bangunan Kategori B (kaedah segera) yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja.	Tiada	Tidak berkenaan	Tiada	Tidak berkenaan	Tidak berkenaan
Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	78	100%	0	0%	78

**\*Nota : Tiada permohonan melibatkan pelan bangunan bagi kategori B (kaedah segera).**

## BAHAGIAN 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	
Memberi keputusan ke atas semua permohonan cadangan pemajuan yang lengkap dalam tempoh seperti berikut :- i. 57 hari untuk permohonan Kebenaran Merancang	122	100%	0	0%	366 (244 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	75	100%	0	0%	237 (162 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	47	100%	0	0%	84 (37 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	21	100%	0	0%	56 (35 permohonan secara serentak masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)

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

**Jumlah perkhidmatan adalah jumlah permohonan cadangan pemajuan yang diterima dari 1 Januari 2015 hingga 31 Mei 2015.**

## BAHAGIAN 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	
Pengeluaran Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap.	1	100%	0	0%	1