

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN SEPTEMBER 2015

## 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 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.	657	99.85%	1	0.15%	658

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)	8,378	99.69%	26	0.31%	8,404
ii. * Waktu Puncak (30 minit – 1 jam)	-	-	-	-	-

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

**Nota 2 : \*\* Sistem SPBT mengalami masalah teknikal pada 20 Julai 2015 sehingga jam 8.50 pagi**

## JABATAN KESIHATAN & 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	
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 x 30 hari = 120 kutipan (30 hari)	100%	0	0%	30 hari
b) Kutipan di Pasar Awam	4 lori x 30 hari = 120 kutipan (30 hari)	100%	0	0%	30 hari
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu)	21 lori x 27 hari = 567 kali kutipan  553 kutipan sebenar	97.5%	16 kutipan	2.5%	567 kutipan
d) Kutipan Sampah Industri (3 kali seminggu)					

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. * Panjang longkang = 44.6 km	Panjang longkang dibersihkan = 35.2 km	78.9%	Panjang longkang tidak dapat dibersihkan = 9.4 km	21.1%	44.6 km
b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. * Panjang longkang = 8,510.3 km	Panjang longkang dibersihkan = 5,989.2 km	70.4%	Panjang longkang tidak dapat dibersihkan = 2,521.3 km	29.6%	8,510.3 km

**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. Walau bagaimanapun pihak Jabatan dalam proses membuka sebutharga tahunan kontrak pembersihan longkang secara berjadual bagi keseluruhan bandar raya Ipoh dan diharap isu ini akan dapat diatasi.

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	
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.	3	100%	0	0%	3

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/*Funfair*  
 $= 3 + 0 + 0 + 0 + 0$   
 $= 3$

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.	-	-	-	-	-

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

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 kecuali yang melibatkan proses temuduga.	6	100%	0	0%	6

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik  
 = 4 + 2 + 0 + 0  
 = 6

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	
Menyiasat kes notifikasi Demam Denggi yang dirujuk oleh Pejabat Kesihatan Daerah Kinta kepada MBI diambil tindakan dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima. Menjalankan semburan kabus yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	32	100%	0	0%	32

## 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.	27	100%	0	0%	27

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

$$= 0 + 5 + 22$$

$$= 27$$

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.	176	92.63%	14	7.37%	190

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

$$= 0 + 65 + 125$$

$$= 190$$

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.	98	94.23%	6	5.77%	104

## 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.	412	100%	0	0%	412



## 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, lorong belakang dan kawasan lapang dilaksanakan mengikut jadual dengan kekerapan 2 kali sebulan di 90% daripada luas kawasan.	14,836,416m <sup>2</sup>	99.6%	59,584m <sup>2</sup>	0.40%	14,896,000m <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.	44	100%	0	0%	44

## UNIT KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM

### Bahagian Penerangan & Penerbitan

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.	1,356	91.44%	127	8.56%	1,483

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 1 September 2015.

## JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

### i. 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.	80	100%	0	0%	80

Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 17 September 2015.

## 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.	11	100%	0	0%	11

## JABATAN KAWALAN 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.	37	80.43%	9	19.57%	46

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

## 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	
Pengeluaran Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap.	- (tiada permohonan)	-	-	-	-

## UNIT PUSAT SEHENTI

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	648	100%	0	0%	839 (237 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	416	100%	0	0%	517 (110 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	167	100%	0	0%	202 (35 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	147	100%	0	0%	274 (154 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 30 September 2015.**