

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN JANUARI 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.	251,997	100%	0	0%	251,997

Nota : Tarikh pengeposan pada 8 November 2017 untuk batch pertama dan 30 November 2017 untuk batch kedua.

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.	907	100%	0	0%	907

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)	-	-	-	-	-
ii. * Waktu Puncak (20 minit – 45 minit)	19,992	99.97%	6	0.03%	19,998

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

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.	223	100%	0	0%	223

Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 25 Januari 2018.

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

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	
Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	101	100%	0	0%	101

JABATAN KESIHATAN AWAM & 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 31 hari = 1,829 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,829 kutipan (31 hari)	Kerja-kerja dilaksanakan setiap hari
b) Kutipan di Pasar Awam (4 lori)	16 pasar X 31 hari = 490 kutipan	98.8%	6 kutipan	1.2%	496 kutipan (31 hari)	
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu) (57 lori)	455 taman X 14 hari = 6,370 kutipan 465 taman X 13 hari = 6,045 kutipan Jumlah Besar = 12,415 kutipan	100%	0 kutipan	0%	12,415 kutipan	Kerja-kerja dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan. Kutipan di 57 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)						

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. 12 jalan x 2 kali sebulan = 24 kali pembersihan</p>	24 kali pembersihan	100%	0	0%	24	<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> <p>Dijangkakan kerja-kerja pembersihan dapat dilaksanakan sepenuhnya mengikut jadual pada tahun hadapan.</p>
<p>b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. Jumlah skim perumahan yang terlibat = 109</p>	Jumlah skim perumahan yang dapat dibersihkan = 106	97.2%	3	2.8%	109	

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/ sementara, perniagaan pasar malam, jualan buah-buahan bermusim, perniagaan/acara-acara khas seperti Pasar Ramadhan dan lain - lain perayaan utama.	1	100%	0	0%	1

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/*Funfair*
 $= 1 + 0 + 0 + 0 + 0$
 $= 1$

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 setelah diluluskan kecuali yang melibatkan proses temuduga.	7	100%	0	0%	7

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik
 = 6 + 1 + 0 + 0
 = 7

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.	21	100%	0	0%	21

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.	162	100%	0	0%	162
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	51	100%	0	0%	51

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.	44	100%	0	0%	44

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.	-	-	-	-	-

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	
Memberi keputusan ke atas semua permohonan cadangan pemajuan yang lengkap dalam tempoh seperti berikut :- i. 57 hari untuk permohonan Kebenaran Merancang	69	100%	0	0%	0 (69 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	36	100%	0	0%	2 (34 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	14	100%	0	0%	0 (14 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	48	100%	0	0%	0 (48 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 2018 hingga 31 Januari 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.	31 hari	100%	0 hari	0%	31 hari