

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN APRIL 2019

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.	803	100%	0	0%	803

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	
Menyelesaikan urusan pelanggan di Kaunter Bayaran mengikut piawaian:- i. Hari Biasa (5 minit – 10 minit)	12,613	100%	0	0%	12,613
ii. * Waktu Puncak (20 minit – 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	
Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :- a) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran.	75	100%	0	0%	75
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	74	100%	0	0%	74

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.	156	100%	0	0%	156

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.	341	100%	0	0%	341

JABATAN PENILAIAN DAN PERCUKAIAN

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.	-	-	-	-	-

Nota : Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran diadakan pada bulan April 2019.

JABATAN TAMAN DAN 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 dan lorong belakang dilaksanakan dengan kekerapan 2 kali sebulan.	15,982,800m ²	100%	0	0%	15,982,800m ²

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.	49	100%	0	0%	49

JABATAN KERJA AWAM

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 mulai dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap.	3	100%	0	0%	3

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	
Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	258	100%	0	0%	258

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	
Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 1 hari bekerja.	2,344	100%	0	0%	2,344

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 2 April 2019.

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>backup</i>) dilakukan.	30 hari	100%	0	0%	30 hari

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.	-	-	-	-	-

Nota : Tiada permohonan diterima pada bulan April 2019.

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	1	100%	0	0%	89 (88 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	-	-	-	-	48 (48 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	-	-	-	-	11 (11 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	-	-	-	-	46 (46 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 April 2019 hingga 30 April 2019.