

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN FEBRUARI 2021

### JABATAN KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN PERBANDARAN

#### 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	
1. Melaksanakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari bagi pusat bandar.	59 jalan X 28 hari = 1,652 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,652 kutipan (28 hari)
Memantau kerja-kerja kutipan sampah di semua pasar milik majlis.	16 pasar X 28 hari = 448 kutipan	100%	0 kutipan	0%	448 kutipan (28 hari)
Memantau kerja-kerja kutipan sampah oleh syarikat konsesi setiap hari di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.	337 taman X 12hari = 4,044 kutipan  350 taman X 12hari = 4,200 kutipan	100%	0 kutipan	0%	8,244 kutipan

## 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.	18	100%	0	0%	18

## JABATAN KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN PERBANDARAN

### 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/ sementara, perniagaan pasar malam, jualan buah-buahan bermusim, perniagaan/acara-acara khas seperti Pasar Ramadhan dan lain - lain perayaan utama.	11	100%	0	0%	11

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair  
= 6+ 0 + 0 + 5 + 0  
= 11

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	
(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.	3	100%	0	0%	3

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah  
= 0 + 0 + 1 + 2  
= 3

### 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	
(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.	20	100%	0	0%	20

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik  
= 4 + 15 + 0 + 1  
= 20

## **JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN**

### **Bahagian Pelesenan**

<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>	
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.	102	100%	0	0%	102
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	40	100%	0	0%	40

### 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	
(v). Pengeluaran lesen papan iklan komersial dalam tempoh 7 hari bekerja setelah mendapat kelulusan jabatan dengan dokumen yang lengkap.	-	-	-	-	-

### 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	
(vi). Pengeluaran lesen anjing dibuat serta-merta.	4,717	100%	0	0%	4,717

## JABATAN KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN PERBANDARAN

### 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.	24	100%	0	0%	24

### 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	
7. Menjalankan semburan kabus bagi kes yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	26	100%	0	0%	26

## 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 :-					a. Jumlah Keseluruhan Permohonan Yang telah diberikan kelulusan adalah 128 Permohonan
i. 42 hari – 99 hari untuk permohonan Kebenaran Merancang	39	100%	0	0%	
ii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	5	100%	0	0%	
iii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Kejuruteraan	-	-	-	-	
iv. 33 hari untuk permohonan Lampu Jalan	-	-	-	-	
v. 42 hari – 115 hari untuk permohonan secara serentak	24	100%	0	0%	

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

Jumlah perkhidmatan adalah jumlah permohonan cadangan pemajuan yang diterima dari 1 Februari 2021 hingga 28 Februari 2021.  
Kelulusan (Lulus/Tolak)



## 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	
9. Memastikan portal rasmi Majlis Bandaraya Ipoh dan Sistem MyAduan@MBI boleh diakses pada setiap hari kecuali ketika tempoh <i>downtime</i>	28 hari	100%	0 hari	0%	28 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.	217	100%	0	0%	217

## 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	
11. Mengeluarkan surat kelulusan permohonan permit pengorekan jalan dalam tempoh 2 hari bekerja mulai dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap.	13	100%	0	0%	13

## UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)

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)	-	-	-	-

Tarikh : 1 Mac 2021

## **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.	3	100%	0	0%	3

**Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 17 FEBRUARI 2021.**

## JABATAN PERBENDAHARAAN

### 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.	294,298	100%	0	0%	294,298

Nota :Tarikh pengeposan pada 11 November 2020 untuk *batch* pertama dan 10 Disember 2020 untuk *batch* kedua.

## JABATAN PERBENDAHARAAN

### 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.	1,428	100%	0	0%	1,428

## JABATAN PERBENDAHARAAN

### 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 (5 minit – 10 minit)	-	-	-	-	-
ii. * Waktu Puncak (20 minit – 45 minit)	12,703	100%	0	0%	12,703

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

## 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 bekerja.	1,438	100%	0	0%	1,438

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 Februari 2021 kerana atas sebab Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKPB) masih berkuatkuasa sehingga 4 Mac 2021.