

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN JANUARI 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. I. Melaksanakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari bagi pusat bandar.	59 jalan X 31hari = 1,829 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,829 kutipan (31 hari)
II. Memantau kerja-kerja kutipan sampah di semua pasar milik majlis.	16 pasar X 31hari = 496 kutipan	100%	0 kutipan	0%	496 kutipan (31 hari)
III. Memantau kerja-kerja kutipan sampah oleh syarikat konsesi setiap hari di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan	333 taman X 13hari = 4,329 kutipan 342 taman X 13hari = 4,550 kutipan	100%	0 kutipan	0%	8,931 kutipan

JABATAN KEJURUTERAAN

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		
2. Memantau pembersihan longkang yang berada di dalam rizab jalan dan memantau kerja pembersihan longkang kecil di dalam rizab jalan dengan kekerapan sebulan sekali di Jalan Protokol, 2 bulan sekali di Jalan Major, 3 bulan sekali di Jalan Sekunder dan 4 bulan sekali di Jalan Minor.						
♦ Kategori Jalan						
	<u>Jalan Protokol</u> Jalan yang telah disenaraikan mempunyai 2 lorong (pergi/balik)	31 Hari	100%	0	0%	31
ii.	<u>Jalan Major</u> Jalan selain daripada yang kategori sebagai Jalan Protokol	31 Hari	100%	0	0%	31
iii.	<u>Jalan Sekunder</u> Lorong sisi/lorong belakang	31 Hari	100%	0	0%	31
iv.	<u>Jalan Minor</u> Jalan kampung	31 Hari	100%	0	0%	31
♦ Bagi longkang-longkang bertutup dan melebihi 1.2 meter ianya akan dilaksanakan oleh syarikat konsesi melalui Arahan Kerja (AK) yang dikeluarkan. Manakala bagi longkang utama yang berada diluar rizab MARRIS ianya akan dilaksanakan oleh pihak MBI.						

JABATAN KEJURUTERAAN

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		
3. Memantau kerja-kerja syarikat konsesi bagi perkhidmatan memotong rumput di bahu jalan dan lorong belakang dengan kekerapan 2 kali sebulan						
♦ Kategori Jalan						
	<i>Jalan Protokol</i> Jalan yang telah disenaraikan mempunyai 2 lorong (pergi/balik)	31 Hari	100%	0	0%	31
ii.	<i>Jalan Major</i> Jalan selain daripada yang kategori sebagai Jalan Protokol	31 Hari	100%	0	0%	31
iii.	<i>Jalan Sekunder</i> Lorong sisi/lorong belakang	31 Hari	100%	0	0%	31
iv.	<i>Jalan Minor</i> Jalan kampung	31 Hari	100%	0	0%	31

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.	21	100%	0	0%	21

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.	2	100%	0	0%	2

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair
= 2+ 0 + 0 + 0 + 0
= 2

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	
(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.	14	100%	0	0%	14

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah
= 12 + 1 + 1 + 0
= 14

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.	42	100%	0	0%	42

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik
= 30 + 6 + 0 + 6
= 42

JABATAN PELESENAN DAN PENGUATKUASAAN

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	
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.	105	100%	0	0%	105
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	
(v). Pengeluaran lesen papan iklan komersial dalam tempoh 7 hari bekerja setelah mendapat kelulusan jabatan dengan dokumen yang lengkap.	2	100%	0	0%	2

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.	-	-	-	-	-

*Nota : Dimaklumkan bahawa tiada sebarang urusan penjualan lesen anjing bagi bulan Januari 2021 (Dalam proses pertukaran urusan jual beli dari sistem manual kepada atas talian)

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.	42	100%	0	0%	42

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.	32	100%	0	0%	32

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	59	100%	0	0%	
ii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	17	100%	0	0%	
iii. 50 hari – 92 hari untuk permohonan Kejuruteraan	5	100%	0	0%	
iv. 42 hari – 115 hari untuk permohonan secara serentak	47	100%	0	0%	

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

Jumlah perkhidmatan adalah jumlah permohonan cadangan pemajuan yang diterima dari 1 Januari 2021 hingga 30 Januari 2021.
Kelulusan (Lulus/Tolak)

JABATAN 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>	31 hari	100%	0 hari	0%	31 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.	259	100%	0	0%	259

JABATAN KEJURUTERAAN

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.	25	100%	0	0%	25

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.	1	100%	0	0%	1

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.	-	-	-	-	-

Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 27 JANUARI 2021. Tiada Pendengaran Bantahan Nilai Tahunan untuk dipertimbangkan disebabkan oleh penularan Covid-19 yang tidak membenarkan mesyuarat secara bersemuka.

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.	829	100%	0	0%	829

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)	14,339	100%	0	0%	14,339

* 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.	2,008	100%	0	0%	2,008

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 Januari 2021 kerana atas sebab Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKPP) masih berkuatkuasa sehingga 18 Februari 2021