

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN MAC 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 = 1,829 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,829 kutipan (31 hari)
	Memantau kerja-kerja kutipan sampah di semua pasar milik majlis.	16 pasar X 28 hari = 496 kutipan	100%	0 kutipan	0%	496 kutipan (31 hari)
	Memantau kerja-kerja kutipan sampah oleh syarikat konsesi setiap hari di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.	337 taman X 14hari = 4,718 kutipan 350 taman X 12hari = 4,550 kutipan	100%	0 kutipan	0%	9,268 kutipan

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	
2.1 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.	4	100%	0	0%	4

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam / Pasar Tani + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair
= 4 + 0 + 0 + 0 + 0
= 4

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	
2.2 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.	8	100%	0	0%	8

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah
= 3 + 3 + 1 + 1
= 8

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	
2.3 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.	39	100%	0	0%	39

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik
= 25 + 10 + 0 + 4
= 39

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	
3. Menyiasat Kes Notifikasi Demam Denggi yang dirujuk oleh Pejabat Kesihatan Daerah Kinta kepada MBI diambil tindakan dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	31	100%	0	0%	31

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	
4. Menjalankan semburan kabus bagi kes yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	29	100%	0	0%	29

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. Mengeluarkan lesen premis perniagaan bersyarat seperti ketetapan berikut :- 5.1) Lesen Premis perniagaan makanan / bukan makanan tidak berisiko – Dalam tempoh 24 jam	86	100%	0	0%	86
5.2) Lesen Premis perniagaan makanan / bukan makanan; dan kilang makanan / bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	20	100%	0	0%	20

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	
5.3) Pengeluaran lesen papan iklan komersial dalam tempoh 7 hari bekerja setelah lesen perniagaan premis diluluskan.	5	100%	0	0	5

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	
5.4) Pengeluaran lesen anjing dibuat serta-merta.	0	100%	0	0%	0

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	
6. Membersihkan pokok - pokok tumbang yang menghalang laluan dan merosakkan harta benda awam di dalam tempoh 24 jam setelah aduan diterima.	36	100%	0	0%	36

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	
8.	Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	17	100%	0	0%	17

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	
9.	Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	396	100%	0	0%	396

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	
10.	Mengeluarkan Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap.	- (TIADA PERMOHONAN)	-	-	-	-

Tarikh : 2 April 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	
11.	Memberikan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran kepada pembantah.	12	100%	0	0%	12

Nota :Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 18 MAC 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	
12.	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.

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	
13.	Semua pembayaran kepada pembekal dan kontraktor akan dibuat tidak lebih 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.	874	100%	0	0%	874

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	
14.	Menyelesaikan urusan pelanggan di Kaunter Bayaran mengikut piawaian 14.2) Hari Biasa (5 minit – 10 minit)	11,341	100%	0	0%	11,341
	14.3) Waktu Puncak (20 minit – 45 minit)	-	-	-	-	-

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

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	
15	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

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	
16. Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 9 jam bekerja.	1,971	100%	0	0%	1,971

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. Mengadakan Program Hari Bertemu Pelanggan di MBI pada hari Selasa minggu pertama setiap bulan.	-	-	-	-	-

Nota : Hari Bertemu Pelanggan MBI tiada dikemukakan bagi Bulan Mac 2021 kerana atas sebab Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKPP) masih berkuatkuasa sehingga 14 April 2021.