

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN DISEMBER 2015

### 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	1,041	100%	0	0%	1,259 (218 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	557	100%	0	0%	646 (89 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	222	100%	0	0%	257 (35 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)

iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	334	100%	0	0%	446 (112 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 pemaajuan yang diterima dari 1 Januari 2015 hingga 31 Disember 2015.**

### 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	
Memberikan kelulusan ke atas permohonan pelan bangunan Kategori B (kaedah segera) yang lengkap dalam tempoh 3 hari bekerja.	Tiada	Tidak berkenaan	Tiada	Tidak berkenaan	Tidak berkenaan
Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	53	100%	0	0%	53

**\*Nota : Tiada permohonan melibatkan pelan bangunan bagi kategori B (kaedah segera).**

## JABATAN KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN PERBANDARAN

### i. 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	
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 x 59 jalan x 31 hari = 1,829 kutipan	100%	0	0%	1,829 kutipan (31 hari)
b) Kutipan di Pasar Awam	4 lori x 19 pasar x 31 hari = 589 kutipan	100%	0	0%	589 kutipan (31 hari)
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu)	55 lori x 921 taman x 27 hari = 24,867 kutipan 24,867 kutipan	98.9%	271 kutipan	1.1%	24,867 kutipan
d) Kutipan Sampah Industri (3 kali seminggu)					

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	
Pembersihan longkang dilaksanakan dengan kekerapan sekali sebulan di pusat bandar dan pusat perdagangan di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. a) Pembersihan longkang di pusat bandar. 88 jalan x 2 kali sebulan <b>= 176 kali pembersihan</b>	78 kali pembersihan	44.3%	98	55.7%	176
b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. Jumlah skim perumahan yang terlibat = <b>767</b>	Jumlah skim perumahan yang dapat dibersihkan = 286	37.3%	Jumlah skim perumahan yang tidak dapat dibersihkan = 481	62.7%	767

**Ulasan :**

Kerja-kerja pembersihan longkang di kawasan perumahan dan lain-lain kawasan buat masa ini tidak dapat dilaksanakan secara rutin berjadual disebabkan kekurangan anggota di lapangan. Bahagian Perkhidmatan Bandar melaksanakan kerja-kerja pembersihan berdasarkan aduan. Walau bagaimanapun pihak Jabatan dalam proses membuka sebutharga tahunan kontrak pembersihan longkang secara berjadual bagi keseluruhan bandar raya Ipoh dan diharap isu ini akan dapat diatasi.

ii. **Bahagian Pengurusan Penaja**

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

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

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.	0	0%	0	0%	0

**Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penaja/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 kecuali yang melibatkan proses temuduga.	10	100%	0	0%	10

**Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik**

$$= 10 + 0 + 0 + 0$$

$$= 10$$

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.	16	100%	0	0%	16
2. 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

## 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	
Bil pembaharuan lesen premis dan papan iklan dikeluarkan dan dihantar sebelum 1hb. Januari setiap tahun ke alamat terakhir pelesen seperti dalam rekod jabatan.	-	-	-	-	-
Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :-  a) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran.	106	100%	0	0%	106



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	
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja.	48	100%	0	0%	48

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.	6	100%	0	0%	6

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.	12	100%	0	0%	12

## JABATAN 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, lorong belakang dan kawasan lapang dilaksanakan mengikut jadual dengan kekerapan 2 kali sebulan di 90% daripada luas kawasan.	14,896,000m <sup>2</sup>	100%	0	0%	14,896,000m <sup>2</sup>

### 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.	21	100%	0	0%	21