

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI FEBRUARI 2015

JABATAN KEWANGAN

i. Unit Kawalan Tunggal

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.	861	99.88%	1	0.12%	862

iii. Unit Hasil (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 (10 minit – 15 minit)	-	-	-	-	-
ii. Waktu Puncak * (30 minit – 1 jam)	16,222	100%	0	0%	16,222

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

PEJABAT KORPORAT

i. Bahagian Pengurusan Aduan

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 maklumbalasan terima aduan awam dalam tempoh 3 hari bekerja.	1,216	100%	0	0%	1,216

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 11 Februari 2014.

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.	53	98.15%	1	1.85%	54

Nota : Jenis Lesen = Komposit + Premis Makanan + Premis Bukan Makanan
 = 0 + 7 + 47
 = 54

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.	35	89.74%	4	10.26%	39

Nota : Jenis Lesen = Komposit + Premis Makanan + Premis Bukan Makanan
 = 0 + 29 + 10
 = 39

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.	88	100%	0	0%	88

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.	6,155	100%	0	0%	6,155

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA

i. 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 2 bulan dari tarikh penerimaan surat bantahan dan pemakluman keputusan bantahan cukai taksiran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran kepada pembantah.	6	85.71%	1	14.29%	7

Nota : 1 kes ditangguh untuk kajian semula.

JABATAN LANDSKAP DAN REKREASI

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	
Pemotongan rumput dilakukan 2 kali sebulan di seluruh kawasan.	12,610,000	97%	390,000	3%	13,000,000m ²

JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN

i. 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	
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.	44	100%	0	0%	44

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair
= 29 + 0 + 0 + 15 + 0
= 44

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.	7	100%	0	0%	7

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah
= 5 + 1 + 1 + 0
= 7

ii. 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.	31	100%	0	0%	31

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

$$= 10 + 0 + 4 + 17$$

$$= 31$$

iii. 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	
Menyiasat kes Demam Denggi dan Demam Denggi Berdarah dalam tempoh masa 24 jam dan akan menjalankan semburan kabus dalam tempoh masa 48 jam dari tarikh notifikasi.	325	100%	0	0%	325 kes

JABATAN KEJURUTERAAN

i. 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 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap.	-	-	-	-	-

JABATAN HAL EHWAL KOMUNITI

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	28 hari	100%	0 hari	0%	28 hari
b) Kutipan di Pasar Awam	28 hari	100%	0 hari	0%	28 hari
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu)	12 pusingan	100%	0 pusingan	0%	12 pusingan
d) Kutipan Sampah Industri (3 kali seminggu)	12 pusingan	100%	0 pusingan	0%	12 pusingan

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 2 kali sebulan di pusat bandar dan pusat perdagangan manakala kekerapan 3 minggu sekali di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.					
a) Pembersihan longkang Pusat Bandar.	2 kali sebulan	100%	0	0%	2 kali sebulan
b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan.	3 minggu sekali	100%	0	0%	3 minggu sekali

JABATAN 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.	65	100%	0	0%	65

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

PEJABAT SUB

i. Unit PANTAS

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.	14	100%	0	0%	14 lokasi

BAHAGIAN 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	51	100%	-	-	157 (106 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	45	100%	-	-	84 (39 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	4	100%	-	-	44 (40 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	-	-	-	-	-

* **Nota : Bilangan hari termasuk hari Sabtu, Ahad dan Cuti 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	
Pengeluaran Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap.	1	100%	0	0%	1