

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN OGOS 2017

UNIT PESURUHJAYA 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	
Pengeluaran Sijil Badan Pengurusan Bersama (JMB) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap.	1	100%	0	0%	1

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	
Mengeluarkan kelulusan permit-permit sementara bagi kerja-kerja kecil binaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	103	100%	0	0%	103

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	468	100%	0	0%	827 (359 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	327	100%	0	0%	344 (17 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	99	100%	0	0%	124 (25 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	210	100%	0	0%	366 (156 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 pemajuan yang diterima dari 1 Ogos 2017 hingga 31 Ogos 2017.

UNIT KORPORAT & PERHUBUNGAN 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	
Semua aduan yang diterima akan diberi maklumbalas akuan terima aduan awam dalam tempoh 1 hari bekerja.	1,811	100%	0	0%	1,811

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 1 Ogos 2017.

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	
Mengeluarkan surat kelulusan permohonan permit pengorekan jalan dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap.	6	100%	0	0%	6

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	
Memberikan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran kepada pembantah.	23	100%	0	0%	23

Nota : Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan Cukai Taksiran telah diadakan pada 16 Ogos 2017.

JABATAN KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN PERBANDARAN

i. Bahagian Perkhidmatan Bandar

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Ulasan
	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)	59 jalan X 31 hari = 1,829 kutipan	100%	0 kutipan	0%	1,829 kutipan (31 hari)	Kerja-kerja dilaksanakan setiap hari
b) Kutipan di Pasar Awam (4 lori)	16 pasar X 31 hari = 490 kutipan	98.8%	6 kutipan	1.2%	496 kutipan (31 hari)	
c) Kutipan Sampah Domestik (3 kali seminggu) (57 lori)	455 taman X 13 hari = 5,915 kutipan 465 taman X 13 hari = 6,510 kutipan Jumlah Besar = 12,425 kutipan	100%	0 kutipan	0%	12,425 kutipan	Kerja-kerja dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan. Kutipan di 57 premis tertinggal disebabkan oleh masalah kerosakan lori sampah tetapi telah dikutip pada hari yang sama iaitu sebelah petang atau malam.
d) Kutipan Sampah Industri (3 kali seminggu)						

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Ulasan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
<p>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.</p> <p>a) Pembersihan longkang di pusat bandar. 12 jalan x 2 kali sebulan = 24 kali pembersihan</p>	24 kali pembersihan	100%	0	0%	24	<p>Kerja-kerja pembersihan longkang di kawasan perumahan dan lain-lain kawasan buat masa ini tidak dilaksanakan secara rutin berjadual disebabkan kekurangan anggota di lapangan. Bahagian Perkhidmatan Bandar melaksanakan kerja-kerja pembersihan berdasarkan aduan/gotong-royong.</p> <p>Selain daripada itu, kontrak tahunan juga akan disyorkan dalam bengkel MARRIS yang dijadualkan pada bulan Julai 2017 untuk kerja-kerja pembersihan longkang.</p>
<p>b) Pembersihan longkang di skim-skim perumahan dan lain-lain kawasan. Jumlah skim perumahan yang terlibat = 128</p>	Jumlah skim perumahan yang dapat dibersihkan = 106	82.8%	Jumlah skim perumahan yang tidak dapat dibersihkan = 22	17.2%	128	

ii. **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.	9	100%	0	0%	9

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair
 = 9 + 0 + 0 + 0 + 0
 = 9

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.	1	100%	0	0%	1

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

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 setelah diluluskan kecuali yang melibatkan proses temuduga.	11	100%	0	0%	11

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik
 = 9 + 0 + 0 + 2
 = 11

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.	47	100%	0	0%	47
2. Menjalankan semburan kabus bagi kes yang dirujuk kepada MBI daripada Pejabat Kesihatan Daerah Kinta dalam tempoh 24 jam dari tarikh arahan diterima.	24	100%	0	0%	24

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 dan lorong belakang dilaksanakan dengan kekerapan 2 kali sebulan.	14,896,000m ²	100%	0	0%	14,896,000m ²

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.	25	100%	0	0%	25

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	
Pengeluaran lesen premis perniagaan bersyarat adalah seperti berikut :- a) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan tidak berisiko - Serta merta dengan Perakuan Kesihatan Persekitaran.	185	100%	0	0%	185
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	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 dengan dokumen yang lengkap.	28	100%	0	0%	28

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.	283	100%	0	0%	283

JABATAN PERBENDAHARAAN

i. 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	
Mengeluarkan bil-bil cukai taksiran kepada pembayar cukai tidak lewat daripada 15hb. Januari dan 15hb. Julai setiap tahun.	-	-	-	-	-

ii. Unit Bayaran

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.	966	100%	0	0%	966

iii. **Unit Hasil**

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 (5 minit – 10 minit)	-	-	-	-	-
ii. * Waktu Puncak (20 minit – 45 minit)	11,456	99.87%	15	0.13%	11,471

* **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	
Memastikan portal rasmi Majlis Bandaraya Ipoh dan Sistem e-Aduan MBI boleh diakses pada setiap hari kecuali ketika proses salinan data (<i>bacup</i>) dilakukan.	31 hari	100%	0 hari	0%	31 hari