

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBI BULAN FEBRUARI 2020

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.	287,611	100%	0	0%	287,611

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.	616	100%	0	0%	616

iii. 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	
Menyelesaikan urusan pelanggan di Kaunter Bayaran mengikut piawaian:-					
i. Hari Biasa (5 minit – 10 minit)	-	-	-	-	-
ii. * Waktu Puncak (20 minit – 45 minit)	21,554	100%	0	0%	21,554

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

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.	123	100%	0	0%	123
b) Lesen Premis perniagaan makanan/bukan makanan; dan kilang makanan/bukan makanan yang berisiko - 14 hari bekerja dengan dokumen yang lengkap.	43	100%	0	0%	43

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.	2	100%	0	0%	2

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.	344	100%	0	0%	344

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.	12,542,500m ²	100%	0	0%	12,542,500m 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.	18	100%	0	0%	18

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	
1. Menyediakan perkhidmatan kutipan sampah setiap hari di pusat bandar dan 2 kali seminggu di semua skim perumahan. a) Pusat Bandar (4 lori)	59 jalan X 29 hari = 1,711 kutipan	100%	0	0%	1,711 kutipan
2. Pembersihan longkang dilaksanakan dengan kekerapan sekali sebulan di semua jalan protokol dan jalan utama	Perkhidmatan Pembersihan Longkang tidak dilaksanakan oleh pihak Majlis mulai bulan November 2019				

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/semntara, perniagaan pasar malam, jualan buah-buahan bermusim, perniagaan/acara-acara khas seperti Pasar Ramadhan dan lain - lain perayaan utama.	32	100%	0	0%	32

Nota : Kategori Lesen = Pasar Malam + Buah-Buahan Bermusim + Bazar Ramadhan (termasuk tapak swasta) + Sementara Promosi + Eskpo/Funfair
 = 8 + 1 + 0 + 23 + 0
 = 32

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.	2	100%	0	0%	2

Nota : Kategori Lesen = Gerai Swasta + Tapak Penjaja/Dataran Niaga + Penjaja Beredar + Hadapan Rumah
 = 0 + 2 + 0 + 0
 = 2

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.	20	100%	0	0%	20

Nota : Jenis Lesen = Tetap + Harian + Sementara (Luar Pasar) + Tukar Hakmilik
 = 5 + 11 + 0 + 4
 = 20

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.	105	100%	0	0%	105
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 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 mulai dari tarikh penerimaan bayaran yang lengkap.	1	100%	-	-	1

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.	1,887	100%	0	0%	1,887

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 4 Februari 2020.

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	0	100%	-	-	84 (84 permohonan Kebenaran Merancang masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
ii. 37 hari untuk permohonan Pelan Bangunan	0	100%	-	-	17 (17 permohonan kelulusan pelan bangunan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iii. 57 hari untuk permohonan Kejuruteraan	0	100%	-	-	8 (8 permohonan kelulusan pelan kejuruteraan masih diproses dalam tempoh piagam yang ditetapkan)
iv. 108 hari untuk permohonan secara serentak	0	100%	-	-	28 (28 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 Februari 2020 hingga 29 Februari 2020.

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>backup</i>) dilakukan.	29 hari	100%	0 hari	0%	29 hari

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

Nota : Tiada permohonan diterima pada bulan Februari 2020.

