

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN JULAI: 2022

NAMA JABATAN: MAJLIS BANDARAYA IPOH

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
1. PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT					
1	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	222,345 / 251,426	88.4%	-
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	3,485	100%	-
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.	3 kali seminggu	6,302	100%	-
4	Pembersihan Longkang Jalan Utama	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Major dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan Julai 2022) Tarikh Pemantauan: (01.07.2022 – 31.07.2022)	90.51%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

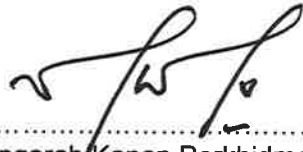
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan Julai 2022) Tarikh Pemantauan: (01.07.2022 – 31.07.2022)	90.22%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A, C, D, E dan F (Zon B tiada Jalan Minor) (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Julai 2022) Tarikh Pemantauan: (01.07.2022 – 31.07.2022)	77.68%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
7	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon B, C, D, E dan F (Zon A tiada Jalan Protokol) (Longkang Jalan Protokol dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Julai 2022) Tarikh Pemantauan: (01.07.2022 – 31.07.2022)	87.37%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

8	Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Konsesi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - F (Pemotongan rumput dengan kitaran 2 kali sebulan dalam Bulan Julai 2022) Tarikh Pemantauan: Kitaran pertama: (01.07.2022 – 15.07.2022) Kitaran kedua: (16.07.2022 – 31.07.2022)	96.11%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1,432 / 1,432 Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercapai	100%	Mencapai Tahap Kepuasan
2. CUKAI TAKSIRAN					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 1 Tarikh permohonan diterima: 09 / 06 / 2022	100%	Tempoh dari 1 Mei hingga 30 Julai 2022
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat: 19 / 07 / 2022 Tarikh hebahan: 20 / 07 / 2022	100%	-

3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 667 / 667 Permohonan diterima Tarikh permohonan diterima: 01 / 07 / 2022 hingga 29 / 07 / 2022	100%	Tempoh dari 1 Julai hingga 29 Julai 2022. Permohonan diterima melalui email. Permohonan lewat diselesaikan kerana: 1. Bayaran proses belum dijelaskan 2. Akaun cukai taksiran masih tertunggak.
1. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 93	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam.
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	Tiada	Tiada	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: 172	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 Kali a. 15 Julai 2022 b. 26 Julai 2022	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali.
2. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	90 / 90 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	180 / 180 Permohonan	100%	-
3. LESEN					

1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	122 / 122 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	38/38 Permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	0 / 0 Permohonan	-	-
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	320 / 320 Permohonan	100%	-
4. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	146 / 146 Aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	83 / 83 Aduan	100%	63 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	1,321 Urusan	100%	-
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pengarah Kanan Perkhidmatan)

Disahkan,



(Setiausaha Bandaraya)
AHMAD MUNIR BIN ISHAK, PMP.
Setiausaha Bandaraya
Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,



(YBhg. Datuk Bandar)
DATO' HAJI RUMAIZI BIN BAHARIN @ MD DAUD
DPMP., AMP., PPT.
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH