

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK
BULAN DISEMBER : 2023

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	223652 / 224200	99.76%	-
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	3485 / 3485	100%	-
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.	3 kali seminggu	6302 / 6302	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 Disember 2023) Tarikh Pemantauan: (01.12.2023 – 31.12.2023)	97.72 %	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 Disember 2023) Tarikh Pemantauan: (01.12.2023 – 31.12.2023)	97.91 %	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 (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Disember 2023) Tarikh Pemantauan: (01.12.2023 – 31.12.2023)	94.69 %	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 Disember 2023) Tarikh Pemantauan: (01.12.2023 – 31.12.2023)	98.92 %	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 Disember 2023) Tarikh Pemantauan: Kitaran pertama: (01.12.2023 – 15.12.2023) Kitaran kedua: (16.12.2023 – 31.12.2023)	98.55 %	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	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: 5 / 5 Tarikh permohonan diterima: 15 / 12 / 2023		Tempoh dari 1 Oktober hingga 31 Disember 2023
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat: 15 / 12 / 2023 Tarikh hebahan: 19 / 12 / 2023 bantahan untuk diberi keputusan	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 1982 / 1982 Permohonan diterima Tarikh permohonan diterima:	100%	Tempoh dari 1 Disember hingga 31 Disember 2023.

			1 / 12 / 2023 hingga 31 / 12 / 2023 Jumlah patuhi piagam: 1982		Permohonan diterima melalui kaunter
1. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 87	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: 118	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 Kali a. 11 Disember 2023 b. 18 Disember 2023	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali.
2. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	81 / 81 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	- Permohonan	-	-
3. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	117 / 117 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	69 / 69 Permohonan	100%	-

4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	228 / 228 Permohonan	100%	-
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	54 / 54	100%	-
4. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	125 / 125 Aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	29 / 29 Aduan	100%	96 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	-
		30 min waktu puncak	8224 / 8224	100%	100%

Disemak,




(Pengarah Perancangan Korporat)
SHARULNIZAM BIN JAAFAR
Pegarah Perancangan Korporat
Majlis Bandaraya Ipoh

Disahkan,



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

Diluluskan,



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