LAMPIRAN A

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK
BULAN OKTOBER 2026

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	**235,301 / 235,402**	**99.96%**	-
2.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	**7,426 / 7,426**	**100 %**	-
3.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri	3 kali seminggu	**6,302 / 6,302**	**100 %**	-
4.	Pembersihan Longkang Jalan Utama	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A – Zon F (Longkang Jalan Major dengan kitaran 1 kali sebulan bagi bulan Oktober 2026) Tarikh Pamantauan: **01.10.2026 - 31.10.2026**	**95%**	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan dalam kontrak.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
5.	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A – Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 kali sebulan bagi bulan Oktober 2026) Tarikh Pamantauan: **01.10.2026 - 31.10.2026**	**94%**	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan dalam kontrak.
6.	Pembersihan Longkang Jalan Minor	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A, C, D, E dan F (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi bulan Oktober 2026) Tarikh Pamantauan: **01.10.2026 - 31.10.2026**	**94%**	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan 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 Oktober 2026) Tarikh Pamantauan: **01.10.2026 - 31.10.2026**	**95%**	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan dalam kontrak.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
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 Oktober 2026) **Kitaran pertama: 01.10.2026 - 15.10.2026 Kitaran kedua: 16.10.2026 - 31.10.2026**	**95%**	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan dalam kontrak.
9.	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	**1,517 -** Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercapai	**97.12%**	-
2. CUKAI TAKSIRAN					
1.	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: **230 kes** Tarikh permohonan diterima: 1 Ogos – 31 Oktober 2026	**100%**	Tempoh dari 1 Ogos hingga 31 Oktober 2026
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: 22 Oktober 2026 Tarikh Hebahan: 26 Oktober 2026	**100%**	-

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
3.	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: **1,005 kes** Tarikh permohonan diterima: 1/10/2026 Hingga 31/10/2026 Jumlah patuhi piagam: **1,005 kes**	**100%**	Tempoh dari 1 Oktober hingga 31 Oktober 2026. Permohonan diterima melalui kaunter
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: **36**	**100%**	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
2.	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	25 hari (skala kecil)	Tiada	Tiada	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	38 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: **61**	**100%**	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat: a) Mesyuarat JK OSC Bil.512/19/26 **-** pada **12 Oktober 2026** b) Mesyuarat JK OSC Bil.513/20/26 **-** pada **30 Oktober 2026**	**100%**	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak dua (2) kali.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
4. SEWAAN ASET					
1.	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	**60 / 60**	**100%**	-
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	**-**	**-**	Padang ditutup bagi kerja – kerja pembaikan.
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	**85 / 85** Permohonan	**100%**	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	**40 / 40** Permohonan	**100%**	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	**151 / 151** Permohonan	**100%**	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	**229 / 229** Permohonan	**100%**	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	**242 / 242**	**100%**	-
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Aduan Selesai: **163 Aduan**	**100%**	35 Aduan kompleks. (>14 hari) 44 Aduan dalam tindakan (<14 hari)
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	**4752**	**100%**	-
		30 min waktu puncak	**-**	**-**	-

Disemak,

.....

(Pengarah Korporat Bandaraya)

Tarikh: 11.11.2026

FARIDAH BINTI HAJI ABDUL AZIZ, PPT.
Pengarah Korporat Bandaraya
Unit Korporat dan Aduan Awam
Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,

.....

(YBhg. Datuk Bandar)

Tarikh: 18/11/26

ZAMAKHSHARI BIN HANIPAH
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH