

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**

**BULAN JANUARI : 2024**

**NAMA JABATAN: MAJLIS BANDARAYA IPOH**

| BIL  | PERKHIDMATAN   | TEMPOH<br>(KPI PIAGAM)           | PENCAPAIAN  | PERATUSAN<br>PENCAPAIAN | ULASAN<br>(Nyatakan justifikasi<br>sekiranya KPI Piagam<br>tidak capai) |
|--|--|----------------------------------|---|-------------------------|---|
| <b>1. PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT</b> |  |                                  |   |                         |   |
| 1  | Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman            | 3 kali seminggu                  | 235,298 / 235,402 premis  | 99.96%                  | -   |
| 2  | Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan | setiap hari                      | 4,780 / 4,780 premis  | 100%                    | -   |
| 3  | Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.           | 3 kali seminggu                  | 6,302 / 6,302 premis  | 100%                    | -   |
| 4  | Pembersihan Longkang Jalan Utama                         | 1 bulan sekali<br>(ikut kontrak) | Jumlah Kawasan:<br>Zon A - Zon F<br>(Longkang Jalan Major dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan Januari 2024)<br>Tarikh Pemantauan:<br>(01.1.2024 – 31.1.2024) | 97.13 %                 | Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak      |

|   |                                     |                                  |  |         |  |
|---|-------------------------------------|----------------------------------|--|---------|--|
| 5 | Pembersihan Longkang Jalan Sekunder | 1 bulan sekali<br>(ikut kontrak) | Jumlah Kawasan:<br>Zon A - Zon F<br>(Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan Januari 2024)<br>Tarikh Pemantauan:<br><b>(01.1.2024 – 31.1.2024)</b>  | 97.61 % | Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak |
| 6 | Pembersihan Longkang Jalan Minor    | 1 bulan sekali<br>(ikut kontrak) | Jumlah Kawasan:<br>Zon A, C, D, E dan F<br>(Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Januari 2024)<br>Tarikh Pemantauan:<br><b>(01.1.2024 – 31.1.2024)</b>                                    | 99.99 % | Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak |
| 7 | Pembersihan Longkang Jalan Protokol | 1 kali sebulan<br>(ikut kontrak) | Jumlah Kawasan:<br>Zon B, C, D, E dan F<br>(Zon A tiada Jalan Protokol)<br>(Longkang Jalan Protokol dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Januari 2024)<br>Tarikh Pemantauan:<br><b>(01.1.2024 – 31.1.2024)</b> | 97.63 % | Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak |

|                          |   |   |   |         |  |
|--------------------------|---|---|---|---------|--|
| 8                        | Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Konsesi                | 2 kali sebulan (ikut kontrak)                   | Jumlah Kawasan:<br>Zon A - F<br>(Pemotongan rumput dengan kitaran 2 kali sebulan dalam Bulan Disember 2023)<br>Tarikh Pemantauan:<br><b>Kitaran pertama:<br/>(01.1.2024 – 15.1.2024)</b><br><b>Kitaran kedua:<br/>(16.1.2024 – 31.1.2024)</b> | 98.51 % | 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  |
| <b>2. CUKAI TAKSIRAN</b> |   |   |   |         |  |
| 1                        | Permohonan Bantahan Cukai Taksiran                          | 60 hari bagi Majlis Daerah<br>90 hari MP dan MB | Jumlah permohonan:<br>9 / 9<br>Tarikh permohonan diterima: 4 / 12 / 2023 – 22 / 12 / 2023   | 100%    | Tempoh dari 1 November hingga 31 Januari 2024                      |
| 2                        | Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran | 7 hari  | Tarikh mesyuarat:<br>17 / 01 / 2024<br>Tarikh hebahan:<br>18 / 01 / 2024<br>bantahan untuk diberi keputusan   | 100%    | -  |
| 3                        | Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai                   | 10 hari   | Jumlah permohonan:<br>1,024 / 1,024<br>Permohonan diterima<br>Tarikh permohonan diterima:   | 100%    | Tempoh dari 1 Januari hingga 31 Januari 2024.                      |

|                       |  |   |   |   |   |  |
|-----------------------|--|---|---|---|---|--|
|                       |  |   |   | <b>1 / 01 / 2024</b> hingga<br><b>31 / 01 /2024</b><br><b>Jumlah patuhi</b><br><b>piagam: 1,024</b> |   | Permohonan diterima<br>melalui kaunter |
| <b>1. PEMBANGUNAN</b> |  |   |   |   |   |  |
| 1                     | Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan                                      | 50 hari hingga 92 hari                      | Jumlah permohonan yang diluluskan: 85                     | 100%  | Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam.        |  |
| 2                     | Kebenaran Merancang:<br>1) Pembangunan Skala Kecil:                      | 42 hari hingga 98 hari<br>(skala kecil)     | Tiada   | Tiada   |   |  |
|                       | Kebenaran Merancang:<br>2) Pembangunan Skala Sederhana:                  | 57 Hari Hingga 99<br>Hari (skala sederhana) | Jumlah permohonan yang diluluskan: 189                    | 100%  |   |  |
| 3                     | Kekerapan Mesyuarat OSC  | 2 kali sebulan                              | <b>2 kali</b><br>a. 09 Januari 2024<br>b. 24 Januari 2024 | 100%  | Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali. |  |
| <b>2. SEWAAN ASET</b> |  |   |   |   |   |  |
| 1                     | Permohonan Sewaan Dewan  | 3 hari                                      | 69 / 69   | 100%  | -   |  |
| 2                     | Permohonan Sewaan Padang   | 3 hari                                      | 53 / 53   | 100%  | -   |  |
| <b>3. LESEN</b>       |  |   |   |   |   |  |
| 1                     | Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko                  | 1 hari                                      | 159 / 159<br>Permohonan                                   | 100%  | -   |  |
| 2                     | Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada) | 1 hari                                      | -   | -   | -   |  |

|                             |  |                     |                         |      |  |
|-----------------------------|--|---------------------|-------------------------|------|--|
| 3                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko   | 20 hari             | 70 / 70<br>Permohonan   | 100% | -  |
| 4                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan  | 1 hari              | 143 / 143<br>Permohonan | 100% | -  |
| 5                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing  | 1 hari              | 85 / 85                 | 100% | -  |
| <b>4. KHIDMAT PELANGGAN</b> |  |                     |                         |      |  |
| 1                           | Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA  | 1 hari              | 99 / 99                 | 100% | -  |
| 2                           | Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil) | 14 hari             | 64 / 64                 | 100% | 35 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari |
| 3                           | Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter  | 15 min waktu biasa  | -                       | -    | -  |
|                             |  | 30 min waktu puncak | 13,193 / 13,193         | 100% | 100%   |

Disemak,



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

Disahkan,



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

Diluluskan,



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