

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

**BULAN FEBRUARI : 2024**

**NAMA JABATAN: MAJLIS BANDARAYA IPOH**

<b>BIL</b>	<b>PERKHIDMATAN</b>	<b>TEMPOH (KPI PIAGAM)</b>	<b>PENCAPAIAN</b>	<b>PERATUSAN PENCAPAIAN</b>	<b>ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)</b>
<b>1. PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT</b>					
1	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	235,218 / 235,401	99.92%	-
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	4,780 / 4,780	100%	-
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.	3 kali seminggu	6,302 / 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 Febuari 2024) Tarikh Pemantauan: <b>(01.2.2024 – 29.2.2024)</b>	92.29 %	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 Skunder dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan Febuari 2024) Tarikh Pemantauan: <b>(01.2.2024 – 29.2.2024)</b>	94.06 %	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 Febuari 2024) Tarikh Pemantauan: <b>(01.2.2024 – 29.2.2024)</b>	95.91 %	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 Febuari 2024) Tarikh Pemantauan: <b>(01.2.2024 – 29.2.2024)</b>	97.66 %	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 Januari 2024) Tarikh Pemantauan: <b>Kitaran pertama:</b> <b>(01.2.2024 – 15.2.2024)</b>  <b>Kitaran kedua:</b> <b>(16.2.2024 – 29.2.2024)</b>	98.70%	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 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 2 / 2 Tarikh permohonan diterima: 02 / 01 / 2024 – 22 / 01 / 2024	100%	Tempoh dari 1 Disember hingga 29 Februari 2024
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat: 14 / 02 / 2024 Tarikh hebahan: 15 / 02 / 2024 bantahan untuk diberi keputusan	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 982 / 982 Permohonan diterima Tarikh permohonan diterima:	100%	Tempoh dari 1 Februari hingga 29 Februari 2024.

			<b>1 / 02 / 2024</b> hingga <b>29 / 02 / 2024</b> <b>Jumlah patuhi</b> <b>piagam: 982</b>		Permohonan diterima melalui kaunter
<b>1. PEMBANGUNAN</b>					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 81	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: 154	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	<b>2 kali</b> a. 09 Februari 2024 b. 27 Februari 2024	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali.
<b>2. SEWAAN ASET</b>					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	95 / 95	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	43 / 43	100%	-
<b>3. LESEN</b>					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	93 / 93 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	46 / 46 Permohonan	100%	-

4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	84 / 84 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	97 / 97	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	63 / 63	100%	34 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	-
		30 min waktu puncak	12,845 / 12,845	100%	100%

Disemak,



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

Disahkan,



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

Diluluskan,



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