

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN MAC : 2024****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	234, 806 / 235,401	99.75 %	-
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 Mac 2024) Tarikh Pemantauan: (01.3.2024 – 31.3.2024)	96.90%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

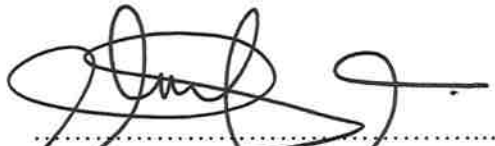
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A - Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan Mac 2024) Tarikh Pemantauan: (01.3.2024 – 31.3.2024)	97.78%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
6	Pembersihan 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 Mac 2024) Tarikh Pemantauan: (01.3.2024 – 31.3.2024)	99.99%	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 Mac 2024) Tarikh Pemantauan: (01.3.2024 – 31.3.2024)	98.29%	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	98.78%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

			(Pemotongan rumput dengan kitaran 2 kali sebulan dalam Bulan Mac 2024) Tarikh Pemantauan: Kitaran pertama: (01.3.2024 – 15.3.2024) Kitaran kedua: (16.3.2024 – 31.3.2024)		
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1,432 Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercaapai	100%	Mencapai Tahap Kepuasan
2. CUKAI TAKSIRAN					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 7 / 7 Tarikh permohonan diterima: 06 / 02 / 2024 – 23 / 03 / 2024	100%	Tempoh dari 1 Januari hingga 31 Mac 2024
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat : Tiada Tarikh Hebahan : Tiada	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 941 / 941 Permohonan diterima Tarikh permohonan diterima: 1 / 03 / 2024 hingga 31 / 03 / 2024 Jumlah patuhi piagam: 941	100%	Tempoh dari 1 Mac hingga 31 Mac 2024. Permohonan diterima melalui kaunter

1. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 85	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: 144	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali a. 7 Mac 2024 b. 25 Mac 2024	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali.
2. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	50 / 50	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	30 / 30	100%	-
3. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	112 / 112 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	45 / 45 Permohonan	100%	-

4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	158 / 158 Permohonan	100%	-
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	1,862 / 1,862	100%	-
4. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	86 / 86	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	53 / 53	100%	33 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	6,988	100%	100%
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



.....
(Pegawai Perancangan Korporat)
SHARULNIZAM BIN JAAFAR
Pegawai 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
DPMP., AMP., PPT.
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH