

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

**BULAN JULAI : 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	234, 829 / 235,401	99.76%	-
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 kali sebulan bagi Bulan Julai 2024) Tarikh Pemantauan: (01.07.2024 – 31.07.2024)	98.27%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

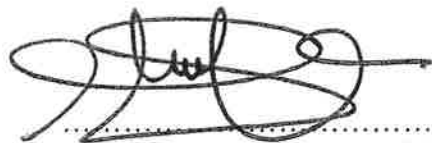
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A - Zon F (Longkang Jalan Skunder dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Julai 2024) Tarikh Pemantauan: (01.07.2024 – 31.07.2024)	98.12%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
6	Pembersihan 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 Julai 2024) Tarikh Pemantauan: (01.07.2024 – 31.07.2024)	99.23%	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 Julai 2024) Tarikh Pemantauan: (01.07.2024 – 31.07.2024)	95.52%	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 Julai 2024) Tarikh Pemantauan: Kitaran pertama: (01.07.2024 – 15.07.2024) Kitaran kedua: (16.07.2024 – 31.7.2024)	98.40%	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: 06 / 06 Tarikh permohonan diterima: 05 / 06 / 2024 - 11 / 06 / 2024	100%	Tempoh dari 1 Mei hingga 31 Julai 2024
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: 17 / 07 / 2024 Tarikh Hebahan: 22 / 07 / 2024	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 810 / 810 Permohonan diterima: Tarikh permohonan diterima: 01 / 07 / 2024 hingga 31 / 07 / 2024 Jumlah patuhi piagam: 810	100%	Tempoh dari 1 Julai hingga 31 Julai 2024. Permohonan diterima melalui kaunter

<b>1. PEMBANGUNAN</b>					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 71	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: 131	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali a. 12 Julai 2024 b. 26 Julai 2024	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali.
<b>2. SEWAAN ASET</b>					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	56 / 56	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	48 / 48	100%	-
<b>3. LESEN</b>					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	107 / 107 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	57 / 57 Permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	189 / 189 Permohonan	100%	-
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	204 / 204	100%	-

<b>4. KHIDMAT PELANGGAN</b>					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	103 / 103	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	54 / 54	100%	38 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	6,594 / 6,594	100%	100%
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



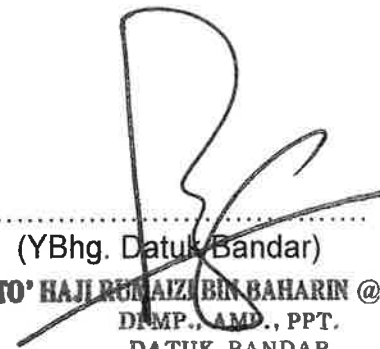
(Pengarah Perancangan Korporat)  
**SHARULNIZAM BIN JAAFAR**  
Pegarah Perancangan Korporat  
Majlis Bandaraya Ipoh

Disahkan,



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

Diluluskan,



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