

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK****BULAN: NOVEMBER 2021****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	250,426 / 251,426 premis	99.6%	Kegagalan syarikat konsesi melaksanakan kerja-kerja kutipan sisa pepejal disebabkan 90% pekerja dijangkiti penularan COVID-19. Penjadualan semula kawasan-kawasan yang terlibat dikurangkan daripada 3 kali seminggu kepada 2 kali seminggu. Buat masa ini pihak Perkhidmatan Bandar MBI telah membantu kutipan sisa pepejal di kawasan terkesan untuk menyelesaikan masalah warga bandar raya. Penjadualan kutipan sisa pepejal akan kembali kepada keadaan sedia kala apabila keseluruhan pekerja syarikat konsesi sembuh.

2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	3,485 / 3,485 premis	100%	-
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri	3 kali seminggu	6,302 / 6,302 premis	100%	-
4	Pembersihan Longkang Jalan Utama	2 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Major dengan kitaran 2 bulan sekali : (1 Oktober 2021 - 30 November 2021)	64.70%	Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuat oleh MBI
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 3 bulan sekali : (1 November 2021 - 31 Januari 2022)	-	Kitaran rutin pembersihan masih tidak lengkap (November 2021 – Januari 2022)
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	4 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A, C, E (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 4 bulan sekali : (1 Ogos 2021 - 30 November 2021)	100%	-
7	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon B - F (Zon A tiada Jalan Protokol) (Longkang Jalan Protokol dengan kitaran 1 kali sebulan bagi bulan November 2021)	64.59%	Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuat oleh MBI

8	Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Koneksi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - F (Pemotongan rumput dengan kitaran 2 kali sebulan) Kitaran Pertama : (1 November 2021 - 15 November 2021) Kitaran Kedua : (16 November 2021 - 30 November 2021)	86.56%	Koneksi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuat oleh MBI
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1,432 / 1,432 kawasan	100%	Mencapai tahap kepuasan


2. CUKAI TAKSIRAN					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jum Permohonan : 2/ 2 permohonan diterima  Tarikh permohonan diterima : 26/08/2021 hingga 10/09/2021	100%	Tempoh dari 1 September hingga 30 November 2021
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat : 18/11/2021  Tarikh hebahan : 19/11/2021	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jum. Permohonan : 230 / 569 permohonan diterima  Tarikh permohonan diterima : 01/11/2021 hingga 30/11/2021	40.4%	1. Tempoh dari 1 November sehingga 30 November 2021. 2. Permohonan diterima melalui email. 3. Permohonan lewat diselesaikan kerana : 1. Pemilik lambat membuat bayaran proses 2. Akaun cukai taksiran masih tertunggak

3. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	<p>a. Permohonan yang lulus / tolak dalam tempoh piagam : 15</p> <p>b. Permohonan yang lulus melebihi tempoh piagam : 3</p> <p>c. Jumlah permohonan yang diluluskan : 18</p>	83.3%	Bagi permohonan yang diluluskan melebihi tempoh piagam, Jawatankuasa mempertimbangkan untuk memberi tambahan masa kepada pemohon untuk memenuhi syarat-syarat teknikal jabatan dalaman dan luaran kerana dalam tempoh Pelaksanaan Kawalan Pergerakan (PKP) dan di dalam fasa Pelan Pemulihan Negara.
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	-	-	Tiada permohonan
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	<p>a. Permohonan yang lulus / tolak dalam tempoh piagam : 83</p> <p>b. Permohonan yang lulus melebihi tempoh piagam : 15</p> <p>c. Jumlah permohonan yang diluluskan : 98</p>	84.7%	Bagi permohonan yang diluluskan melebihi tempoh piagam, Jawatankuasa mempertimbangkan untuk memberi tambahan masa kepada pemohon untuk memenuhi syarat-syarat teknikal jabatan dalaman dan luaran kerana dalam tempoh Pelaksanaan Kawalan Pergerakan (PKP) dan di dalam fasa Pelan Pemulihan Negara.
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	<p>2 kali mesyuarat</p> <p>a. 11 November 2021</p> <p>b. 25 November 2021</p>	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali

<b>4. SEWAAN ASET</b>					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	30 / 30 permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	17 / 17 permohonan	100%	-
<b>5. LESEN</b>					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	143 / 143 permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	Tiada permohonan
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	47 / 47 permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	-	-	Tiada permohonan
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	166 / 166 permohonan	100%	-

6. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	64 / 64 aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	47 / 47 aduan	100%	47 aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	Laporan pencapaian piagam pelanggan Majlis Bandaraya Ipoh bagi bulan November 2021 tidak dapat dijana kerana Kaunter Bayaran Ibu Pejabat sedang melalui proses pengubahsuaian.
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pengarah Korporat Bandaraya)

**SHARULNIZAM BIN JAAFAR**  
 Pengarah Korporat Bandaraya  
 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