

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN: OKTOBER 2021****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	241,426 / 251,426 premis	96%	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)	-	Oktober – November 2021
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 Ogos 2021 - 31 Oktober 2021)	75.82%	Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuat oleh MBI
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)	-	Ogos - November 2021
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 Oktober 2021)	72.27%	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 Oktober 2021 - 15 Oktober 2021) Kitaran Kedua : (16 Oktober 2021 - 31 Oktober 2021)	89.01%	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 : 8 / 8 permohonan diterima Tarikh permohonan diterima : 13/08/2021 hingga 10/09/2021	100%	Tempoh dari 1 Ogos 2021 hingga 31 Oktober 2021
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat : 20/10/2021 Tarikh hebahan : 21/10/2021	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jum. Permohonan : 348 / 513 permohonan diterima Tarikh permohonan diterima : 01/10/2021 hingga 29/10/2021	68%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempoh dari 1 Oktober 2021 sehingga 29 Oktober 2021. 2. Permohonan diterima melalui email. 3. Permohonan lewat diselesaikan kerana : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik lambat membuat bayaran proses 2. Akaun cukai taksiran masih tertunggak

3. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	a. Permohonan yang lulus / tolak dalam tempoh piagam : 51 b. Permohonan yang lulus melebihi tempoh piagam : 9 c. Jumlah permohonan yang diluluskan : 60	85%	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)	a. Permohonan yang lulus / tolak dalam tempoh piagam : 78 b. Permohonan yang lulus melebihi tempoh piagam : 15 c. Jumlah permohonan yang diluluskan : 93	83.87%	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	2 kali mesyuarat a. 12 Oktober 2021 b. 29 Oktober 2021	100%	-

4. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	19 / 19 permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	95 / 95 permohonan	100%	-
5. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	69 / 69 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	27 / 27 permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	-	-	Tiada permohonan
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	189 / 189 permohonan	100%	-

6. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	74 / 74 aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	37 / 37 aduan	100%	37 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 Oktober 2021 tidak dapat dijana kerana Kaunter Bayaran Ibu Pejabat sedang melalui proses pengubahsuaian.
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pengarah Korporat Bandaraya)

Disahkan,

(Setiausaha Bandaraya)

Diluluskan,



(YBhg. Datuk Bandar)
DATO' HAJI RUMAZI PUSP. SAHARIN @ MD DAUD
 DEPUTI P. PPT.
 DATUK BANDAR
 MAJLIS BANDARAYA IPOH

11/11/2021