

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN: OGOS 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 | 250,464 / 251,426 premis | 99.6% | Kegagalan disebabkan isu teknikal |
| 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 bagi bulan Ogos - September 2021) | - | Ogos - September 2021 |
| 5 | Pembersihan Longkang Jalan Sekunder | 3 bulan sekali (ikut kontrak) | Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 2 bulan sekali bagi bulan Ogos - Oktober 2021) | - | Ogos - Oktober 2021 |

| | | | | | |
|---|---|----------------------------------|---|--------|---|
| 6 | Pembersihan Longkang Jalan Minor | 4 bulan sekali (ikut kontrak) | Jumlah Kawasan : Zon A, C, E) (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 4 bulan sekali bagi bulan Ogos - 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 Ogos 2021) | 71.18% | Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuat oleh MBI |
| 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) | 89.07% | Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuat oleh MBI |
| 9 | Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang | 1 kali sebulan | Jum. Kawasan : 1432 / 1432 kawasan | 100% | Mencapai tahap kepuasan |

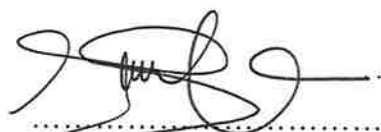
| 2. CUKAI TAKSIRAN | | | | | |
|-------------------|---|---|--|-----|--|
| 1 | Permohonan Bantahan Cukai Taksiran | 60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB | Jum Permohonan : 13/13 permohonan Tarikh permohonan diterima : 12/08/2021 hingga 26/08/2021 | 0% | Tempoh dari 1 Jun hingga 31 Ogos 2021. Permohonan tidak dapat diberi keputusan kerana Mesyuarat J/kuasa Bantahan Cukai Taksiran tidak diadakan. Walaubagaimana pun permohonan masih dalam tempoh 90 hari. |
| 2 | Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran | 7 hari | Tarikh mesyuarat : Tiada Tarikh hebahan : Tiada | - | - |
| 3 | Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai | 10 hari | Jum. Permohonan : 325/325 permohonan Tarikh permohonan diterima : 02/08/2021 hingga 30/08/2021 | 75% | Tempoh dari 1 Ogos sehingga 31 Ogos 2021. Kaunter pindahmilik pegangan ditutup kerana PKP penuh dan PKP 3.0. Permohonan diterima melalui email). 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>Jum. Permohonan: 36/36 permohonan (Data merujuk kepada permohonan yang telah selesai diproses)</p> <p>a. Tarikh Terima: 1 Julai sehingga 31 Julai 2021</p> <p>b. Tarikh Kelulusan : 11 Ogos sehingga 31 Ogos 2021</p> | 100% | - |
| 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>Jum. Permohonan: 48/48 permohonan (Data merujuk kepada permohonan yang telah selesai diproses)</p> <p>a. Tarikh Terima : 1 Julai 2021 sehingga 31 Julai 2021</p> <p>b. Tarikh Kelulusan : 11 Ogos 2021 sehingga 31 Ogos 2021</p> | 100% | - |
| 3 | Kekerapan Mesyuarat OSC | 2 kali sebulan | <p>2 kali mesyuarat</p> <p>a. 11 Ogos 2021</p> <p>b. 24 Ogos 2021</p> | 100% | - |

| 4. SEWAAN ASET | | | | | |
|-----------------------|---|---------|------------------|------|------------------|
| 1 | Permohonan Sewaan Dewan | 3 hari | - | - | Tiada permohonan |
| 2 | Permohonan Sewaan Padang | 3 hari | 28/28 permohonan | 100% | - |
| 5. LESEN | | | | | |
| 1 | Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko | 1 hari | 36/36 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 | 18/18 permohonan | 100% | - |
| 4 | Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan | 1 hari | - | - | Tiada permohonan |
| 5 | Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing | 1 hari | 6/6 permohonan | 100% | - |

| 6. KHIDMAT PELANGGAN | | | | | |
|----------------------|--|---------------------|--------------------------|------|---|
| 1 | Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA | 1 hari | 31 aduan / 31 aduan | 100% | - |
| 2 | Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil) | 14 hari | 17 aduan / 17 aduan | 100% | 14 aduan masih dalam penyelesaian iaitu dalam tempoh masa 14 hari |
| 3 | Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter | 15 min waktu biasa | 2294 urusan/ 2294 urusan | 100% | - |
| | | 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 RUMAZI BIN BAHARIN @ MD DAUD
DPMP., AMP., PPT.
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH