

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: SEPTEMBER 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	191,426 / 251,426 premis	76.1%	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 bandaraya. 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 Ogos 2021 - 30 September 2021)	66.18%	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 2 bulan sekali : (1 Ogos 2021 - 31 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 : (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 September 2021)	65.46%	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 September 2021 - 15 September 2021) Kitaran Kedua : (16 September 2021 - 30 September 2021)	89.07%	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 : 16 / 16 permohonan Tarikh permohonan diterima : 12/08/2021 hingga 10/09/2021	0%	Tempoh dari 1 Julai 2021 hingga 30 September 2021. Jumlah permohonan yang diberi keputusan : 6. Jumlah permohonan untuk dibawa ke mesyuarat akan datang : 10. Walaubagaimana pun permohonan masih dalam tempoh 90 hari.
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat : 21/09/2021 Tarikh hebahan : 24/09/2021	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jum. Permohonan : 247 / 247 permohonan Tarikh permohonan diterima : 01/09/2021 hingga 30/09/2021	85%	Tempoh dari 1 September 2021 sehingga 30 September 2021. Kaunter pindah milik pegangan ditutup kerana PPN Fasa 1 dan PPN Fasa 2. 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	42 / 42 permohonan (Data merujuk kepada permohonan yang telah selesai diproses) a. Tarikh Terima : 1 Ogos 2021 sehingga 31 Ogos 2021 b. Tarikh Kelulusan : 1 September 2021 sehingga 30 September 2021	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)	99 / 99 permohonan (Data merujuk kepada permohonan yang telah selesai diproses) a. Tarikh Terima : 1 Ogos 2021 sehingga 31 Ogos 2021 b. Tarikh Kelulusan : 1 September 2021 sehingga 30 September 2021	100%	-
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali mesyuarat a. 9 September 2021 b. 24 September 2021	100%	-

4. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	-	-	Tiada permohonan
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	15 / 15 permohonan	100%	-
5. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	61 / 61 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	24 / 24 permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	-	-	Tiada permohonan
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	113 / 113 permohonan	100%	-

6. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	65 / 65 aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	37 / 37 aduan	100%	28 aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	3,057 / 3,099 urusan	98.6%	Ketidakcapaian piagam di kaunter bayaran adalah kerana perkhidmatan rayuan bayaran secara ansuran dan perkhidmatan mencetak bil-bil dilakukan di Kaunter Bayaran.
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,




(Pegawai Korporat Bandaraya)
SHARULNIZAM BIN JAAFAR
 Pegawai Korporat Bandaraya
 Majlis Bandaraya Ipoh

Disahkan,



(Setiausaha Bandaraya)
AHMAD MUNIR BIN ISHAK, M.P.
 Setiausaha Bandaraya
 Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,



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