

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: DISEMBER 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	250,302 / 251,426 premis	99.55%	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	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Major dengan kitaran 1 bulan sekali : (1 Disember 2021 - 31 Disember 2021)	74.55%	Pihak Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuatoleh MBI
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 bulan sekali : (1 Disember 2021 - 31 Disember 2021)	62.41	Pihak Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuatoleh MBI
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A, C, E (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 bulan sekali : (1 Disember 2021 - 31 Disember 2021)	87.79%	Pihak Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuatoleh MBI
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 Disember 2021)	81.91%	Pihak Konsesi tidak mengikut spesifikasi berdasarkan pemantauan yang dibuatoleh 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 Disember 2021 - 15 Disember 2021) Kitaran Kedua : (16 Disember 2021 - 31 Disember 2021)	89.04%	Pihak 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 : Tiada Tarikh permohonan diterima : Tiada		Tiada permohonan (Tempoh dari 1 Oktober hingga 31 Disember 2021)
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 : 541 / 541 permohonan diterima Tarikh permohonan diterima : 01/12/2021 hingga 21/12/2021	100%	

3. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	a. Permohonan yang lulus / tolak dalam tempoh piagam : 9 b. Permohonan yang lulus melebihi tempoh piagam : 0 c. Jumlah permohonan yang diluluskan : 9	100%	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 masih 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 : 80 b. Permohonan yang lulus melebihi tempoh piagam : 17 c. Jumlah permohonan yang diluluskan : 97	83%	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 masih di dalam fasa Pelan Pemulihan Negara.
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali mesyuarat a. 8 Disember 2021 b. 22 Disember 2021	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali

4. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	51 / 51 permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	21 / 21 permohonan	100%	-
5. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	139 / 139 permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	62 / 62 permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	1 / 1 permohonan	100%	Tiada permohonan
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	87 / 87 permohonan	100%	-

6. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	53 / 53 aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	41 / 41 aduan	100%	12 aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	6650 / 6650 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