

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: APRIL 2022

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	244,382 / 251,426 premis	97.2%	Kegagalan disebabkan Pandemik COVID-19 - Isu pengambilan pekerja asing.
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 bagi Bulan April 2022) Tarikh Pemantauan: (01.04.2022 – 30.04.2022)	80.17%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A - Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 bulan sekali bagi Bulan April 2022) Tarikh Pemantauan: (01.04.2022 – 30.04.2022)	78.71%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	1 bulan sekali (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon A, C, D, E dan F (Zon B tiada Jalan Minor) (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan April 2022) Tarikh Pemantauan: (01.04.2022 – 30.04.2022)	73.55%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
7	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan : Zon B, C, D, E dan F (Zon A tiada Jalan Protokol) (Longkang Jalan Protokol dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan April 2022) Tarikh Pemantauan: (01.04.2022 – 30.04.2022)	66.49%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak

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 dalam Bulan April 2022) Tarikh Pemantauan: Kitaran pertama (01.04.2022 – 15.04.2022) Kitaran kedua (16.04.2022 – 30.04.2022)	90.49%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1,432 / 1,432 Kawasan Tanah Lapang Pencapaian Tercapai	100%	Mencapai tahap kepuasan
2. CUKAI TAKSIRAN					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 1 permohonan Tarikh permohonan diterima: 05 / 04 / 2022	100%	Tempoh dari 1 Februari hingga 30 April 2022
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat: 20 / 04 / 2022 Tarikh hebahan: 25 / 04 / 2022	100%	-

3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 665 / 665 Permohonan diterima Tarikh permohonan diterima: 01 / 04 / 2022 hingga 30 / 04 /2022	100%	Tempoh dari 1 April hingga 30 April 2022. Permohonan diterima melalui email. Permohonan lewat diselesaikan kerana: 1. Bayaran proses belum dijelaskan 2. Akaun cukai taksiran masih tertunggak.
3. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 43	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	Tiada	Tiada	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: 63	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali a. 12 April 2022 b. 26 April 2022	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali
4. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	54 / 54 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	26 / 26 Permohonan	100%	-

5. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	127 / 127 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	2 / 2 Permohonan	100%	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	60 / 60 Permohonan	100%	-
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	-	-	-
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	1,110 / 1,110 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	88 / 88 Aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	17 / 17 Aduan	100%	71 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	8,345 / 8,345 Urusan	100%	-
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pegawai Perancangan Korporat)

SHARULNIZAM BIN JAAFAR
Pegawai 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