

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: MAC 2022

NAMA JABATAN: MAJLIS BANDARAYA IPOH

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH ( KPI PIAGAM )	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
<b>1. PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT</b>					
1	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	248,158 / 251,426 premis	98.7%	Pihak konsesi tidak dapat melaksanakan tugas – tugas di beberapa kawasan disebabkan penularan virus COVID-19
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 Mac 2022)  Tarikh Pemantauan: <b>(01.03.2022 - 31.03.2022)</b>	82.96%	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 Skunder dengan 1 bulan sekali bagi Bulan Mac 2022)  Tarikh Pemantauan: <b>(01.03.2022 – 31.03.2022)</b>	83.41%	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 Mac 2022)  Tarikh Pemantauan: <b>(01.03.2022 – 31.03.2022)</b>	58.62%	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 Mac 2022)  Tarikh Pemantauan: <b>(01.03.2022 – 31.03.2022)</b>	94.99%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
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 dalam Bulan Mac 2022)  Tarikh Pemantauan: <b>Kitaran pertama (01.03.2022 – 15.03.2022)</b>  <b>Kitaran kedua (16.03.2022 – 31.03.2022)</b>	81.76%	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

<b>2. CUKAI TAKSIRAN</b>					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 2  Tarikh permohonan diterima: <b>17/02/2022 hingga 21/02/2022</b>	100%	Tempoh dari 1 Januari hingga 31 Mac 2022
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh mesyuarat: 16/03/2022 Tarikh hebahan: <b>17/03/2022</b>	100%	-
3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 1,303 / 1,303 Permohonan diterima  Tarikh permohonan diterima: <b>1/03/2022 hingga 31/03/2022</b>	100%	Tempoh dari 1 Mac hingga 31 Mac 2022. Permohonan diterima melalui email. Permohonan lewat diselesaikan kerana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Bayaran proses belum dijelaskan</li> <li>2. Akaun cukai taksiran masih tertunggak.</li> </ul>

<b>3. PEMBANGUNAN</b>					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 42	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam.
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	Tiada	-	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: 91	100%	
3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali a. 17 Mac 2022 b. 29 Mac 2022	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali
<b>4. SEWAAN ASET</b>					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	76 / 76 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	19 / 19 Permohonan	-	-
<b>5. LESEN</b>					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	98 / 98 Permohonan	100%	-
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	32 / 32 Permohonan	100%	-

4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	-	-	-
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	2,032 / 2032 Permohonan	100%	-
<b>6. KHIDMAT PELANGGAN</b>					
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	51 / 51 Aduan	100%	-
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	26 / 26 Aduan	100%	26 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari
3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	8,128 / 8,128 Urusan	100%	-
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pengarah Korporat Bandaraya)

Disahkan,



(Setiausaha Bandaraya)  
**ABDAD MURER BIN ISHAK, PMP.**  
Setiausaha Bandaraya  
Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,



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