

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN JULAI: 2025****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	235,392 / 235,402	100%	-
2.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	7,426 / 7,426	100%	-
3.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri	3 kali seminggu	6,302 / 6,302	100%	-
4.	Pembersihan Longkang Jalan Utama	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A – Zon F (Longkang Jalan Major dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Julai 2025) Tarikh Pamantasan: 01.07.2025 - 31.07.2025	77.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
5.	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A – Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Julai 2025) Tarikh Pamantasan: 01.07.2025 - 31.07.2025	74.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.
6.	Pembersihan Longkang Jalan Minor	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A, C, D, E dan F (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan Julai 2025) Tarikh Pamantasan: 01.07.2025 - 31.07.2025	74.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh 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 Julai 2025) Tarikh Pemantauan : 01.07.2025 - 31.07.2025	77.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
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 Julai 2025) Kitaran pertama : 01.07.2025 - 15.07.2025 Kitaran kedua : 16.07.2025 - 31.07.2025	78.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.
9.	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1517 Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercapai	Zon 1 : 90% Zon 2 : 95% Zon 3 : 80% Jumlah : 88%	Kelewatan masih berlaku di Zon 3 (Utara) kerana berlaku kerosakan <i>mower</i> secara berulang dan pemotongan perlu dilaksanakan secara mesin sandang sepenuhnya.
2. CUKAI TAKSIRAN					
1.	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: kes Tarikh permohonan diterima:	-	-

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: Tarikh Hebahan:	-	-
3.	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 657 Permohonan diterima: Tarikh permohonan diterima: 01/7/2025 hingga 31/07/2025 Jumlah patuhi piagam: 646	98%	Tempoh dari 1 Julai hingga 31 Julai 2025. Permohonan diterima melalui kaunter.
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 36	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam.
2.	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	25 hari (skala kecil)	Tiada	Tiada	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	38 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: 106	100%	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat : a) Mesyuarat JK OSC Bil. 482/13/25 pada 7 Julai 2025 b) Mesyuarat JK OSC Bil. 483/14/25 pada 23 Julai 2025	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak dua (2) kali.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
4. SEWAAN ASET					
1.	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	43 / 43	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	15 / 15	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	96 / 96 Permohonan	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	150 / 150 Permohonan	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	159 / 159 Permohonan	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	400 / 400 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	164 / 164	100%	-

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Aduan Selesai: 78 Aduan	100%	86 Aduan melibatkan aduan kompleks (>14 Hari)
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	5648 / 5648	100%	5648
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pmg. Pengarah Korporat Bandaraya)
NORMALA BT. LATIFF, AMN., PPT.
Pmg. Pengarah Korporat Bandaraya
Majlis Bandaraya Ipoh

Disahkan,



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

Diluluskan,



(YBhg. Datuk Bandar)
ZAMAKHSHARI BIN HANIPAH
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH