

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN MEI : 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	235,402 / 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 Mei 2025) Tarikh Pemantauan : (01.05.2025 – 31.05.2025)	80.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan kepada spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.

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 Bulan Mei 2025) Tarikh Pemantauan : (01.05.2025 – 31.05.2025)	74.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan kepada 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 Mei 2025) Tarikh Pemantauan : (01.05.2025 – 31.05.2025)	75.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan kepada 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 Mei 2025) Tarikh Pemantauan : (01.05.2025 – 31.05.2025)	83.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan kepada spesifikasi yang telah ditetapkan oleh 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 Mei 2025) Tarikh Pemantauan Kitaran pertama (01.05.2025 – 15.05.2025) Kitaran kedua : (16.05.2025 – 31.05.2025)	80.00%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan kepada spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.
9.	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	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: - kes Tarikh permohonan diterima: -	-	-
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: Tarikh Hebahan:	-	-

3.	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 834 / 834 Permohonan diterima: Tarikh permohonan diterima: 02 / 05 / 2025 hingga 30 / 05 / 2025 Jumlah patuhi piagam: 834	100%	Tempoh dari 2 Mei hingga 30 Mei 2025. Permohonan diterima melalui kaunter
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 31	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: 84	100%	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat : a) Mesyuarat JK OSC Bil. 478/09/25 pada 9 Mei 2025. b) Mesyuarat JK OSC Bil. 479/10/25 pada 23 Mei 2025	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak 2 kali.

4. SEWAAN ASET					
1.	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	33 / 33	100%	-
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	1 / 1	100%	-
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	83 / 83 Permohonan	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	55 / 55 Permohonan	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	143 / 143 Permohonan	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	674 / 674 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	163 / 163	100%	-
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	37 / 37	100%	126 Aduan masih dalam tempoh penyelesaian iaitu 14 hari.
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	6,129 / 6,129	100%	6,129
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,



(Pmg. Pengarah Korporat Bandaraya)

Disahkan,



(Setiausaha Bandaraya)

ABDUL MUNIR BIN ISHAK, PMP.
Setiausaha Bandaraya
Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,



(YBhg. Datuk Bandar)

ZAMAKHSHARI BIN HANIPAH
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH