

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN : JUN 2021****NAMA JABATAN : MAJLIS BANDARAYA IPOH**

BIL.	PERKHIDMATAN	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN
1. PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT					
1.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	8,931 kutipan / 8,931 kutipan	100%	-
2.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	1,770 kutipan / 1,770 kutipan	100%	-
3.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri	3 kali seminggu	637 kutipan / 637 kutipan	100%	-
4.	Pembersihan Longkang Jalan Utama	2 bulan sekali (ikut kontrak)	-	-	Jun – Julai 2021
5.	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	-	-	Mei – Julai 2021
6.	Pembersihan Longkang Jalan Minor	4 bulan sekali (ikut kontrak)	-	-	April – Julai 2021
7.	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Zon B – Zon F	59.67%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
8.	Pemotongan Rumput di Bahu Jalan Oleh Konsesi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	Zon A – Zon F	89.72%	Pihak Puncak Emas tidak memenuhi spesifikasi seperti dalam kontrak
9.	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1432 Kawasan / 1432 Kawasan	100%	-

2. CUKAI TAKSIRAN					
1.	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	90 hari MP dan MB	-	-	Tiada permohonan
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	-	-	Tiada mesyuarat
3.	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	-	-	Tiada permohonan
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	51/51 (Data merujuk kepada permohonan yang telah selesai diproses)	100%	-
2.	Kebenaran Merancang : 1) Pembangunan Skala Kecil :	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	-	-	Tiada permohonan
	2) Pembangunan Skala Sederhana :	57 hari hingga 99 hari (skala sederhana)	155/155 (Data merujuk kepada permohonan yang telah selesai diproses)	100%	-
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	2 kali	100%	-

4. SEWAAN ASET					
1.	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	-	-	Tiada permohonan
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	-	-	Tiada permohonan
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	12/12	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (<i>Billboard</i> Sedia Ada)	1 hari	-	-	Tiada permohonan
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	6/6	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	4/4	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	-	-	Kaunter bayaran ditutup sepanjang tempoh PKPD/PKP 3.0
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	32/32	100%	-
2.	Memberi Penyelesaian / Tindakan Aduan Diterima Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	14 hari	21/22	95.45%	1 aduan tidak dapat diselesaikan kerana aduan ini adalah aduan teknikal yang melibatkan tempoh masa melebihi 14 hari
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	Kaunter bayaran ditutup sepanjang tempoh PKPD/PKP 3.0