

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**BULAN MEI 2017**

**1. Aduan Awam**

Semua arahan akan diambil tindakan tidak melebihi empat belas hari.

<b>MAJLIS DAERAH KAMPAR</b>	<b>Terima</b>	<b>Dalam Tindakan</b>	<b>Dalam Tindakan (%)</b>	<b>Selesai</b>	<b>Selesai (%)</b>
<b>MEI</b>	44	35	80	9	20

**2. Kebersihan kawasan**

<b>BIL</b>	<b>Perkhidmatan</b>	<b>Bil Lokasi</b>	<b>Mengikut Piagam</b>	<b>(%)</b>
2.1	Memberi perkhidmatan pemungutan sampah setiap hari di pusat perdagangan dan tiga kali seminggu di kawasan perumahan.	150	12 kali	100%
		146	30 kali	100%
2.2	Pembersihan longkang dan pemotongan rumput dilakukan 2 kali sebulan di kawasan perdagangan dan sebulan sekali di kawasan lain.	150	2 kali	96%
		146	sekali	98%

### 3. Kelulusan Permohonan Lesen Perniagaan

BIL	Lesen	Bil Permohonan	Bil Lulus Mengikut Piagam	Peratus Lulus (%)
3.1	Permohonan lesen perniagaan yang mematuhi semua kehendak perundangan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja .	32	20	63
3.2	Permohonan lesen Pasar Awam dan Gerai Majlis diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	6	6	100
3.3	Permohonan lesen Penjaja Sementara (pasar malam dan pasar sehari) diluluskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	4	4	100

### 4. Kawalan Vektor

Bil	Perkhidmatan	Bil Notifikasi	Bil Mengikut Piagam	Peratus (%)
4.1	Tindakan kawalan vektor termasuk Semburan Asap (Fogging) dijalankan sebaik sahaja notifikasi penyakit bawaan vektor diterima(24 jam)	2	17	11.76%
4.2	Aktiviti pencegahan penyakit bawaan vektor dijalankan empat (4) bulan sekali di setiap lokaliti.	2	17	11.76%

## 5. Kelulusan Permohonan Pelan Bangunan

Jenis Permohonan	Bil. Mohon	^ Permohonan Dalam Proses	Permohonan Selesai* (a) = b + c +d	Selesai* Dalam Piagam (b)	Selesai* Melebihi Piagam (c)	** Tempoh Tidak Dapat Ditetapkan (d)
Permohonan Serentak	11	5 (45.45%)	5 (54.55%)	6 (100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Kebenaran Merancang	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Kejuruteraan	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
Pelan Bangunan	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
CFO	0	0(0.00%)	0 (0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)
<b>Jumlah</b>	<b>19</b>	<b>13 (68.42%)</b>	<b>6 (31.58%)</b>	<b>6 (100.00%)</b>	<b>0(0.00%)</b>	<b>0(0.00%)</b>

## 6. Bantahan Cukai Taksiran

Mengeluarkan keputusan bantahan Cukai Taksiran dalam tempoh dua (2) bulan daripada tarikh Mesyuarat Bantahan diadakan.

Bil Bantahan	Bil Kelulusan Mengikut Piagam	Peratus (%)
TIADA	TIADA	TIADA

## 7. Pengeluaran Bil

Bil-bil akan dikeluarkan mengikut masa-masa yang ditetapkan seperti berikut:

Pengeluaran Bil	Pelaksanaan (%)
Cukai Taksiran ½ tahun pertama : 15 Disember	100%
Cukai Taksiran ½ tahun kedua : sebelum 1 Jul	100%
Bil Sewaan Gerai dan Pasar Awam : sebelum 5 hari bulan	100%

## 8. Kawasan Riadah dan Rekreasi

PERKARA	BULAN	BIL PERMOHONAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.1 Memberi ulasan kelulusan pelan landskap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas menerima borang permohonan serta dokumen berkaitan yang lengkap.	MEI	4	2	50

PERKARA	BULAN	BIL ADUAN	BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM	PERATUS (%)
8.2 Memastikan aduan-aduan berkenaan kerja-kerja penebangan, pemangkasan pokok serta melupuskan sisa pangkasan yang diterima akan diambil tindakan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MEI	3	3	100

<b>PERKARA</b>	<b>BULAN</b>	<b>BIL PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
8.3 Melakukan kerja-kerja pengindahan dan penyelenggaraan landskap bagi kawasan MDKpr yang merangkumi landskap kejur dan landskap lembut bagi setiap dua (2) bulan sekali secara berkala	MEI	2	2	100

### **9. Proses Permohonan, Pembaikan & Pembayaran**

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN/ PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.1 Memberikan maklumbalas bagi aduan/ permohonan jalan, longkang, bonggol, pondok bas, lampu jalan dan papan tanda dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	15	15	100

<b>PERKARA</b>	<b>BIL ADUAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.2 Mengambil tindakan terhadap aduan yang melibatkan pembaikan bagi kerja kecil dalam tempoh tidak lebih dari dua minggu.	7	6	86

<b>PERKARA</b>	<b>BIL PERMOHONAN</b>	<b>BIL KELULUSAN MENGIKUT PIAGAM</b>	<b>PERATUS (%)</b>
9.3 Proses pembayaran kerja kepada kontraktor akan diproses dalam tempoh masa empat belas hari	-	-	-