

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: JULAI 2023

NAMA JABATAN: MAJLIS DAERAH KAMPAR

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	136 Kawasan	100%	
2	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	4 Kawasan	100%	
3	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri.	3 kali seminggu	4 Kawasan	100%	
4	Pembersihan Longkang Jalan Utama	2 bulan sekali (ikut kontrak)	131/136 Kawasan (1 Julai 2023 sehingga 31 Julai 2023)	87%	3 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 2 aduan

5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	131/136 Kawasan (1 Julai 2023 sehingga 31 Julai 2023)	87%	3 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 2 aduan
6	Pembersihan Longkang Jalan Minor	4 bulan sekali (ikut kontrak)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan
7	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan
8	Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Konsesi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	130/136 Kawasan	90 %	2 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 2 aduan
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	155 Kawasan	100%	
<b>2. CUKAI TAKSIRAN</b>					
1	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	0	0	
2	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	0	0	

3	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Individu - 57 Pemaju - 46 (1 – 31 Julai 2023)	100%	
<b>3. PEMBANGUNAN</b>					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	0 (1 – 31 Julai 2023)	0	
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	0 (1 – 31 Julai 2023)	0	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	1 (1 – 31 Julai 2023)	100%	

3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	<b>Julai :</b> 1. MJOSC Bil. 13/2023 (05.07.2023) 2. MJOSC Bil. 14/2023 (20.07.2023)	100%	
<b>4. SEWAAN ASET</b>					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	2	100%	
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	4	100%	
<b>5. LESEN</b>					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	21	100%	
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada)	1 hari	0	0%	
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	0	0%	
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	11	100%	

5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	12	100%									
<b>6. KHIDMAT PELANGGAN</b>													
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	116/117	99.15%	1 Aduan disaring pada hari kedua kerana masalah sistem								
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	<table border="1"> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td><b>122</b></td> </tr> <tr> <td>Selesai dalam tempoh piagam</td> <td><b>67</b></td> </tr> <tr> <td>Selesai melebihi tempoh piagam</td> <td><b>24</b></td> </tr> <tr> <td>Baki aduan dalam tindakan</td> <td><b>31</b></td> </tr> </table>	Jumlah aduan	<b>122</b>	Selesai dalam tempoh piagam	<b>67</b>	Selesai melebihi tempoh piagam	<b>24</b>	Baki aduan dalam tindakan	<b>31</b>	73.63%	Aduan yang selesai melebihi tempoh piagam melibatkan aduan-aduan kompleks dan juga aduan yang melibatkan beberapa jabatan.
Jumlah aduan	<b>122</b>												
Selesai dalam tempoh piagam	<b>67</b>												
Selesai melebihi tempoh piagam	<b>24</b>												
Baki aduan dalam tindakan	<b>31</b>												

3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	-
		30 min waktu puncak (Jan, Feb, Julai, Ogos)	1156	100%	-

**Disediakan Oleh,**

**(KHUMAIZAH BINTI AZIZ)**  
Penolong Pegawai Tadbir,  
Unit Perhubungan Korporat &  
Pelancongan,  
MAJLIS DAERAH KAMPAR.

**Disahkan Oleh,**

**(SITI AZURA BINTI HAJI JUKI, AMP)**  
Setiausaha,  
MAJLIS DAERAH KAMPAR.

**Diluluskan Oleh,**

**(AHMAD SUQAIRY BIN ALIAS)**  
Yang Dipertua,  
MAJLIS DAERAH KAMPAR