

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: OKTOBER 2023

NAMA JABATAN: MAJLIS DAERAH KAMPAR

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	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)	132/136 Kawasan (1 Oktober 2023 sehingga 31 Oktober 2023)	83%	3 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 4 aduan

5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	132/136 Kawasan (1 Oktober 2023 sehingga 31 Oktober 2023)	81%	3 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 5 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)	134/136 Kawasan	91 %	1 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 3 aduan
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	102 Kawasan	100%	
2. CUKAI TAKSIRAN					
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 - 15 (1 – 31 Oktober 2023)	100%	
3. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	0 (1 – 31 Oktober 2023)	0	
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	0 (1 – 31 Oktober 2023)	0	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	0 (1 – 31 Oktober 2023)	0	

3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Oktober : 1. MJOSC Bil. 19/2023 (06.10.2023) 2. MJOSC Bil. 20.2023 (19.10.2023)	100%	
4. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	5	100%	
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	7	100%	
5. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	36	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	100%	
4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	15	100%	

5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	9	100%									
6. KHIDMAT PELANGGAN													
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	94/95	99%	1 aduan disaring selepas 1 hari kerana masalah teknikal.								
2	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	<table border="1"> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>Selesai dalam tempoh piagam</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Selesai melebihi tempoh piagam</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Baki aduan dalam tindakan</td> <td>35</td> </tr> </table>	Jumlah aduan	98	Selesai dalam tempoh piagam	45	Selesai melebihi tempoh piagam	18	Baki aduan dalam tindakan	35	71.43%	Aduan yang selesai melebihi tempoh piagam melibatkan aduan-aduan kompleks dan juga aduan yang melibatkan beberapa jabatan.
Jumlah aduan	98												
Selesai dalam tempoh piagam	45												
Selesai melebihi tempoh piagam	18												
Baki aduan dalam tindakan	35												

3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	809	100%	-
		30 min waktu puncak (Jan, Feb, Julai, Ogos)	-	-	-

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