

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK****BULAN: MAC 2025****NAMA JABATAN: MAJLIS DAERAH KAMPAR**

| <b>BIL</b>                                     | <b>PERKHIDMATAN</b>                                      | <b>TEMPOH<br/>( KPI PIAGAM )</b> | <b>PENCAPAIAN</b>                                      | <b>PERATUSAN<br/>PENCAPAIAN</b> | <b>ULASAN<br/>(Nyatakan justifikasi<br/>sekiranya KPI Piagam<br/>tidak capai)</b> |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <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<br>(ikut kontrak) | 147 Kawasan<br>(1 Mac 2025<br>sehingga<br>31 Mac 2025) | 89%                             | 3 NCP dikeluarkan<br>bagi Februari 2025 dan<br>tiada aduan bagi<br>R07            |
| 5                                              | Pembersihan Longkang Jalan Sekunder                      | 3 bulan sekali<br>(ikut kontrak) | 147 Kawasan<br>(1 Mac 2025<br>sehingga<br>31 Mac 2025) | 89%                             | 3 NCP dikeluarkan<br>bagi Februari 2025 dan<br>tiada aduan bagi<br>R07            |

|                          |                                                                |                                                    |                                                   |                 |                                                                                    |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                        | Pembersihan Longkang Jalan Minor                               | 4 bulan sekali<br>(ikut kontrak)                   | Tidak Berkenaan                                   | Tidak Berkenaan | Tidak Berkenaan                                                                    |
| 7                        | Pembersihan Longkang Jalan Protokol                            | 1 kali sebulan<br>(ikut kontrak)                   | Tidak Berkenaan                                   | Tidak Berkenaan | Tidak Berkenaan                                                                    |
| 8                        | Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan<br>Oleh Konsesi                | 2 kali sebulan<br>(ikut kontrak)                   | 152 Kawasan                                       | 98%             | Tiada NCP dikeluarkan<br>bagi Februari 2025 tetapi<br>terdapat 1 aduan bagi<br>R03 |
| 9                        | Penyelenggaraan Kawasan Tanah<br>Lapang                        | 1 kali sebulan                                     | 167 Kawasan                                       | 100%            |                                                                                    |
| <b>2. CUKAI TAKSIRAN</b> |                                                                |                                                    |                                                   |                 |                                                                                    |
| 1                        | Permohonan Bantahan Cukai Taksiran                             | 60 hari bagi Majlis<br>Daerah<br>90 hari MP dan MB | 0                                                 | 0               |                                                                                    |
| 2                        | Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat<br>Bantahan Cukai Taksiran | 7 hari                                             | 0                                                 | 0               |                                                                                    |
| 3                        | Permohonan Pindah Milik Pegangan<br>Bercukai                   | 10 hari                                            | Individu - 50<br>Pemaju - 13<br>(1 – 31 Mac 2025) | 100%            |                                                                                    |

| 3. PEMBANGUNAN |                                                         |                                             |                                                                                                |      |  |
|----------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 1              | Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan                     | 50 hari hingga 92 hari                      | 2<br>(1 – 31 Mac 2025)                                                                         | 0    |  |
| 2              | Kebenaran Merancang:<br>1) Pembangunan Skala Kecil:     | 42 hari hingga 98 hari<br>(skala kecil)     | 0<br>(1 – 31 Mac 2025)                                                                         | 0    |  |
|                | Kebenaran Merancang:<br>2) Pembangunan Skala Sederhana: | 57 Hari Hingga 99 Hari<br>(skala sederhana) | 0<br>(1 – 31 Mac 2025)                                                                         | 0    |  |
| 3              | Kekerapan Mesyuarat OSC                                 | 2 kali sebulan                              | <b>Mac:</b><br>1. MJOSC Bil. 05/2025<br>(06.03.2025)<br>2. MJOSC Bil. 06/2025<br>(20.03.2025)) | 100% |  |
| 4. SEWAAN ASET |                                                         |                                             |                                                                                                |      |  |
| 1              | Permohonan Sewaan Dewan                                 | 3 hari                                      | 0                                                                                              | 100% |  |
| 2              | Permohonan Sewaan Padang                                | 3 hari                                      | 1                                                                                              | 100% |  |

| <b>5. LESEN</b>             |                                                                         |         |         |      |  |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------|--|
| 1                           | Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko                 | 1 hari  | 26      | 100% |  |
| 2                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada) | 1 hari  | 0       | 100% |  |
| 3                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko            | 21 hari | 1       | 100% |  |
| 4                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan                           | 1 hari  | 25      | 100% |  |
| 5                           | Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing                                     | 1 hari  | 48/48   | 100% |  |
| <b>6. KHIDMAT PELANGGAN</b> |                                                                         |         |         |      |  |
| 1                           | Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA         | 1 hari  | 103/103 | 100% |  |

|   |                                                                                                        |                                             |                                |     |        |                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil) | 14 hari                                     | Jumlah aduan                   | 109 | 82.57% | Aduan yang selesai melebihi tempoh piagam melibatkan aduan-aduan kompleks dan juga aduan yang melibatkan beberapa jabatan. |
|   |                                                                                                        |                                             | Selesai dalam tempoh piagam    | 87  |        |                                                                                                                            |
|   |                                                                                                        |                                             | Selesai melebihi tempoh piagam | 3   |        |                                                                                                                            |
|   |                                                                                                        |                                             | Baki aduan dalam tindakan      | 19  |        |                                                                                                                            |
| 3 | Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter                                                                | 15 min waktu biasa                          | 1,327                          |     | 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,**

**(TPr MUHAMAD HISHAM BIN HASHIM, PPT)**  
b/p Setiausaha,  
MAJLIS DAERAH KAMPAR.

**Diluluskan Oleh,**

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