

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK

BULAN: SEPTEMBER 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 Septmeber 2023 sehingga 30 September 2023) | 81% | 3 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 5 aduan |

| | | | | | |
|--------------------------|---|--|--|-----------------|--|
| 5 | Pembersihan Longkang Jalan Sekunder | 3 bulan sekali (ikut kontrak) | 132/136 Kawasan (1 Septmeber 2023 sehingga 30 September 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 | 90 % | 2 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 2 aduan |
| 9 | Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang | 1 kali sebulan | 78 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 - 62 Pemaju - 15 (1 – 30 September 2023) | 100% | |
| 3. PEMBANGUNAN | | | | | |
| 1 | Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan | 50 hari hingga 92 hari | 0 (1 – 30 September 2023) | 0 | |
| 2 | Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil: | 42 hari hingga 98 hari (skala kecil) | 0 (1 – 30 September 2023) | 0 | |
| | Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana: | 57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana) | 0 (1 – 30 September 2023) | 0 | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|----------------|---|------|--|
| 3 | Kekerapan Mesyuarat OSC | 2 kali sebulan | Ogos : 1. MJOSC Bil. 16/2023 (07.09.2023) 2. MJOSC Bil. 18.2023 (19.09.2023) | 100% | |
| 4. SEWAAN ASET | | | | | |
| 1 | Permohonan Sewaan Dewan | 3 hari | 6 | 100% | |
| 2 | Permohonan Sewaan Padang | 3 hari | 10 | 100% | |
| 5. LESEN | | | | | |
| 1 | Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko | 1 hari | 23 | 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 | 3 | 100% | |
| 4 | Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan | 1 hari | 14 | 100% | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|---------|--|--------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------------------|----------|---------------------------|-----------|--------|--|
| 5 | Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing | 1 hari | 14 | 100% | | | | | | | | | |
| 6. KHIDMAT PELANGGAN | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA | 1 hari | 75/75 | 100% | | | | | | | | | |
| 2 | Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil) | 14 hari | <table border="1"> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Selesai dalam tempoh piagam</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Selesai melebihi tempoh piagam</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Baki aduan dalam tindakan</td> <td>42</td> </tr> </table> | Jumlah aduan | 79 | Selesai dalam tempoh piagam | 34 | Selesai melebihi tempoh piagam | 3 | Baki aduan dalam tindakan | 42 | 91.89% | Aduan yang selesai melebihi tempoh piagam melibatkan aduan-aduan kompleks dan juga aduan yang melibatkan beberapa jabatan. |
| Jumlah aduan | 79 | | | | | | | | | | | | |
| Selesai dalam tempoh piagam | 34 | | | | | | | | | | | | |
| Selesai melebihi tempoh piagam | 3 | | | | | | | | | | | | |
| Baki aduan dalam tindakan | 42 | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|-----|------|---|
| 3 | Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter | 15 min waktu biasa | 816 | 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