

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK**BULAN: MAC 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)	131/136 Kawasan (1 Mac 2023 sehingga 31 Mac 2023)	62%	6 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 5 aduan/ penolakan 10% dari markah disebabkan 2 lokasi pembuangan sisa longkang

					tidak mengikut skop yang ditetapkan.
5	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	3 bulan sekali (ikut kontrak)	131/136 Kawasan (1 Mac 2023 sehingga 31 Mac 2023)	62%	6 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 5 aduan/ penolakan 10% dari markah disebabkan 2 lokasi pembuangan sisa longkang tidak mengikut skop yang ditetapkan.
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	89 %	3 NCP dikeluarkan di lokasi berbeza dan 1 aduan
9	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	88 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 - 76 Pemaju - 54 (1 – 31 Mac 2023)	100%	
3. PEMBANGUNAN					
1	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	50 hari hingga 92 hari	0 (1 – 31 Mac 2023)	0	
2	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	42 hari hingga 98 hari (skala kecil)	0 (1 – 31 Mac 2023)	0	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	57 Hari Hingga 99 Hari (skala sederhana)	0 (1 – 31 Mac 2023)	0	

3	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Disember: 1. MJOSC Bil. 5/2023 (01.03.2023) 2. MJOSC Bil. 6/2023 (15.03.2023)	100%	
4. SEWAAN ASET					
1	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	1	100%	
2	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	3	100%	
5. LESEN					
1	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	38	100%	
2	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersil (Billboard Sedia Ada)	1 hari	1	0%	
3	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	2	0%	

4	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	14	100%									
5	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	46	100%									
6. KHIDMAT PELANGGAN													
1	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	145/145	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>152</td> </tr> <tr> <td>Selesai dalam tempoh piagam</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Selesai melebihi tempoh piagam</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Baki aduan dalam tindakan</td> <td>59</td> </tr> </table>	Jumlah aduan	152	Selesai dalam tempoh piagam	80	Selesai melebihi tempoh piagam	13	Baki aduan dalam tindakan	59	86.02%	Aduan yang selesai melebihi tempoh piagam melibatkan aduan-aduan kompleks dan juga aduan yang melibatkan beberapa jabatan.
Jumlah aduan	152												
Selesai dalam tempoh piagam	80												
Selesai melebihi tempoh piagam	13												
Baki aduan dalam tindakan	59												

3	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	1497	100%	-
		30 min waktu puncak (Jan, Feb, Julai, Ogos)	-	-	-

Disediakan Oleh,

(KHUMAIZAH BINTI AZIZ)
 Penolong Pegawai Tadbir,
 Unit Perhubungan Korporat &
 Hal Ehwal Komuniti,
 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