

INOVASI

FAST AND EASY LICENSES AND PERMITS (FELPs) DAN e-LESEN MAJLIS PERBANDARAN KUANTAN (MPK)

LATARBELAKANG

Berdasarkan kepada Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171), peniaga perlu mendapatkan lesen premis perniagaan daripada Pihak Berkuasa Tempatan untuk menjalankan sebarang aktiviti perniagaan. Lesen tersebut bertujuan mengawal aktiviti perniagaan selari dengan perancangan pembangunan bandar. Sehingga Disember 2011, Kuantan mempunyai lebih kurang 17,500 pegangan lesen dan dianggarkan akan meningkat kepada 27,000 menjelang tahun 2020.

Proses permohonan dan kelulusan lesen melibatkan prosedur yang panjang dan merumitkan. Pemohon perlu membuat permohonan dan urusan di kaunter iaitu mengisi borang permohonan lesen premis perniagaan, menyediakan maklumat perniagaan dan mengemukakan permohonan. Permohonan tersebut kemudiannya akan melalui proses semakan dokumen, lawatan tapak, penyediaan dokumen berkaitan dan kelulusan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pelesenan. Pemakluman kelulusan dikeluarkan kepada pemohon untuk proses bayaran dan selepas itu baru lesen dikeluarkan. Ia bukan sahaja mengambil masa 21 hari malah memerlukan pemohon datang berulang kali ke kaunter MPK. Bilangan pelesen yang ramai menyebabkan kesesakan yang teruk di kaunter terutamanya pada bulan Disember iaitu semasa pelesen memperbahurui Lesen Premis Perniagaan.

INOVASI YANG DILAKSANAKAN

Menyedari keadaan ini, MPK telah melaksanakan BPR bagi Proses Permohonan dan Kelulusan Lesen. Ianya melalui 2 peringkat pelaksanaan iaitu *Fast and Easy Licenses and Permits (FELPs)* dan Proses Permohonan Dan Kelulusan Lesen Secara Atas Talian (eLesen).

Fast and Easy Licenses and Permits (FELPs)

Pada tahun 2011, MPK telah melaksanakan konsep *Fast And Easy Licence And Permits (FELPs)* untuk mempercepat proses pengeluaran lesen premis perniagaan daripada 21 hari kepada 40 minit. Ianya adalah proses permohonan dan kelulusan terus di kaunter.

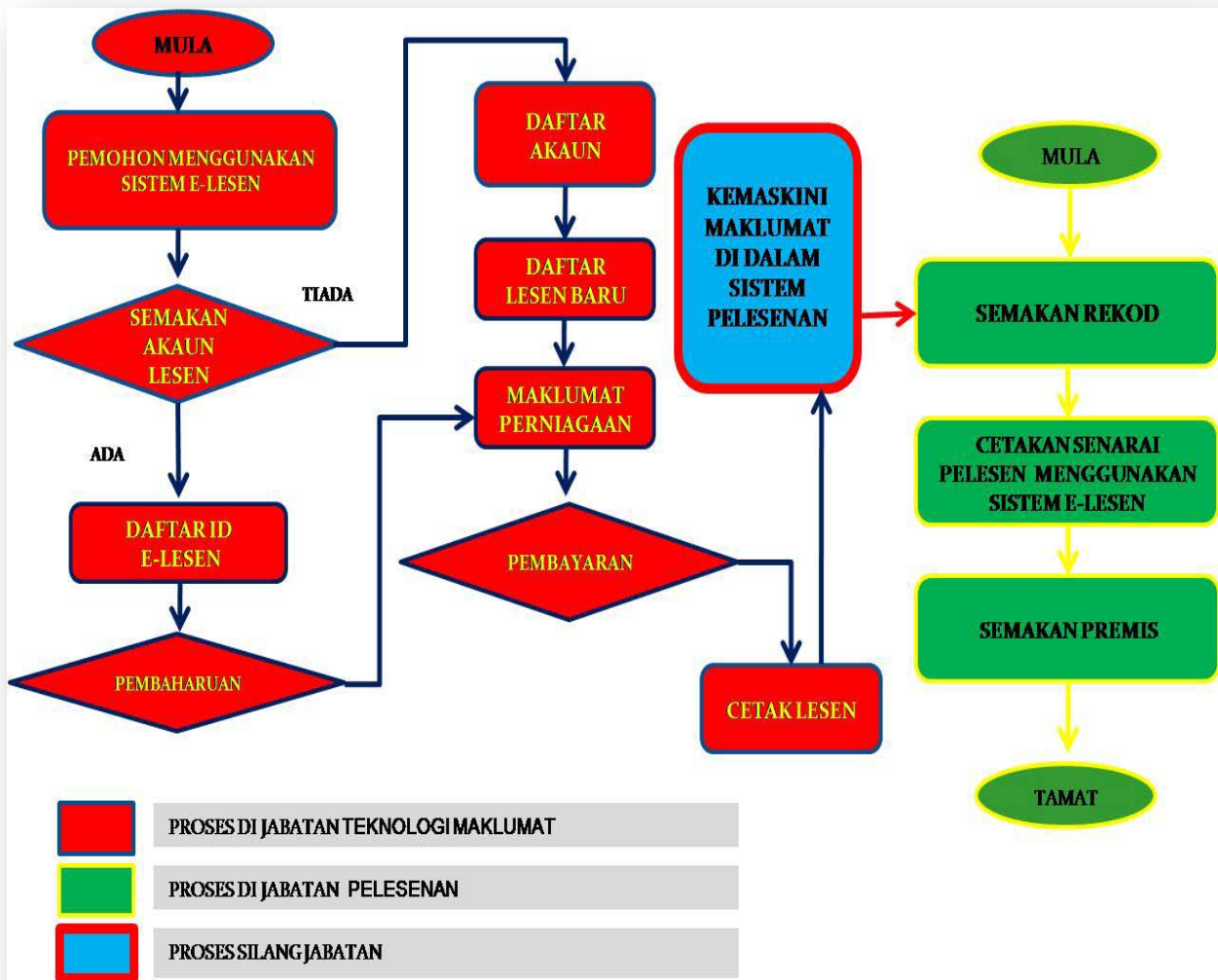
Pindaan keseluruhan proses dibuat antaranya pengasingan kategori lesen berisiko dan tidak berisiko, ubahsuai borang permohonan kepada yang lebih ringkas, penurunan kuasa dan penetapan syarat kelulusan yang jelas. Selain itu, proses lawatan tapak yang dahulunya sebagai kawalan syarat sebelum lesen diluluskan telah dijadikan sebagai proses penguatkuasaan syarat iaitu selepas lesen diluluskan.

Proses Permohonan Dan Kelulusan Lesen Secara Atas Talian (eLesen)

Bagi memudahkan lagi proses mendapatkan lesen, satu sistem **eLesen iaitu proses permohonan dan kelulusan lesen secara atas talian** telah dibangunkan pada tahun 2012. Dengan adanya sistem ini pelesen hanya perlu melayari laman web <http://e-lesen.mpk.gov.my> untuk **membuat permohonan dan mendapat kelulusan lesen premis perniagaan dalam masa 15 minit sahaja**. Tempoh masa permohonan telah dipendekkan dari **40 minit ke 15 minit**.



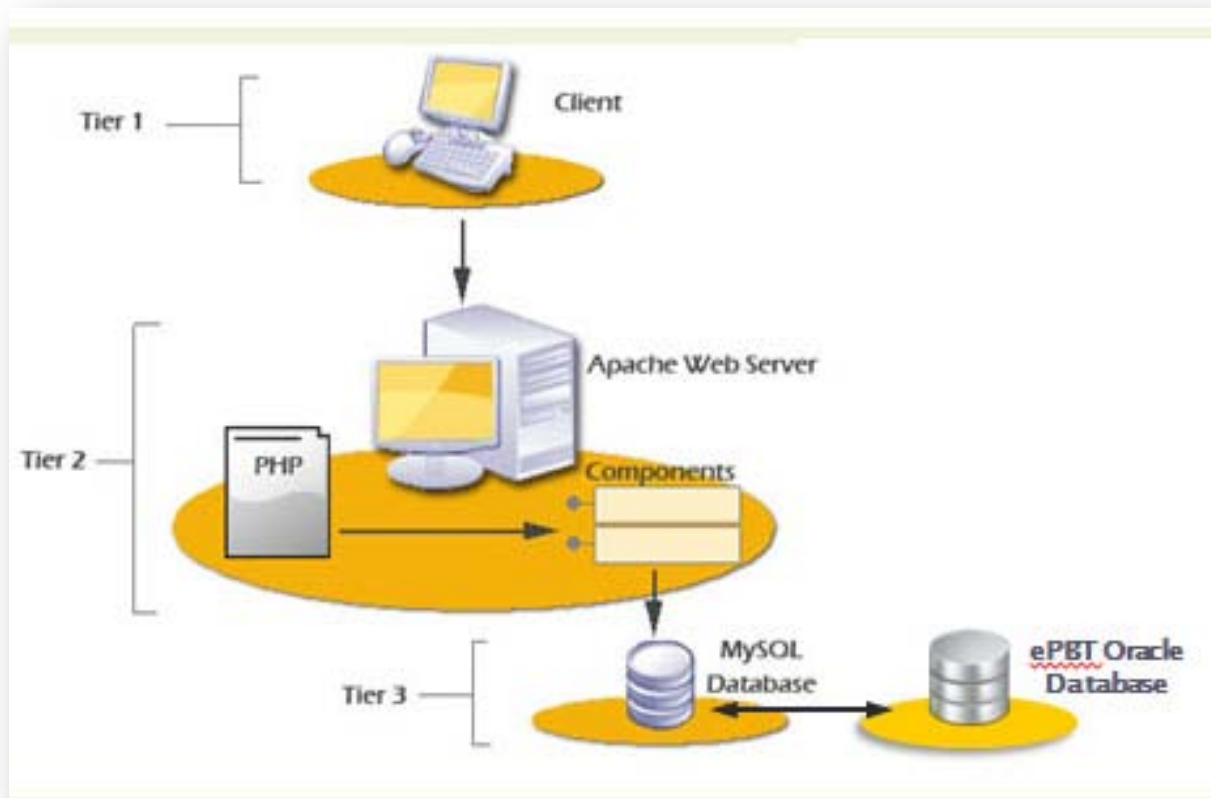
Proses eLesen ini melibatkan silang fungsi dua Jabatan iaitu Jabatan Kawalan Perniagaan dan Pelesenan serta Jabatan Teknologi Maklumat.



Proses Permohonan dan Kelulusan Lesen Secara Atas Talian Oleh Pemohon

Sistem eLesen merupakan sistem berasaskan web yang menggunakan teknologi internet (pengguna dan web server) di mana sistem boleh dicapai di dalam lingkungan yang tidak terhad. Sistem ini dibangunkan berasaskan web dimana setiap capaian maklumat ke atas pangkalan data hanya dibenarkan dengan menggunakan kata laluan. Perisian ini menggunakan sistem

pengoperasian Linux dan Web server Apache. Untuk proses pembangunan, perisian yang diperlukan adalah MySQL, Adobe Photoshop, Zend Studio 8 serta bahasa pengaturcaraan PHP.



Proses Permohonan dan Kelulusan Lesen Secara Atas Talian Oleh Pemohon

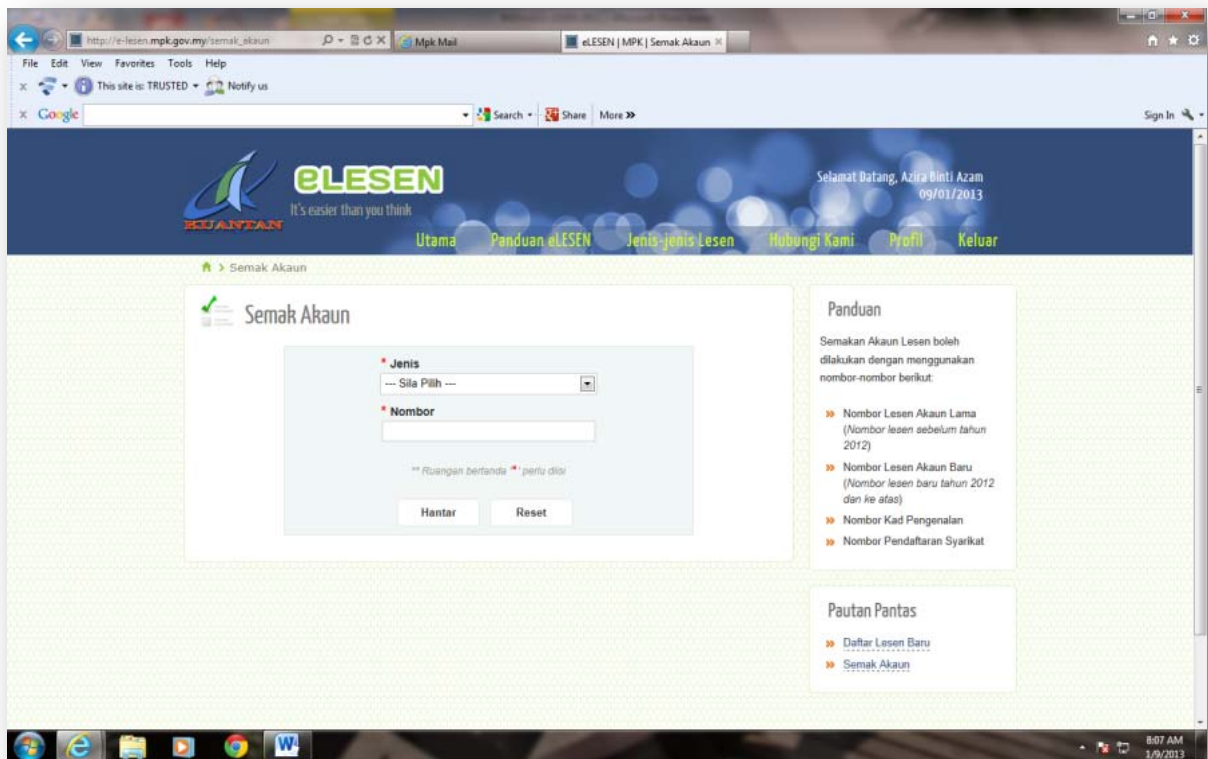
Komponen Sistem eLesen

Pendaftaran Maklumat Pelesen Baru dan Paparan Maklumat Pelesen dan Perniagaan

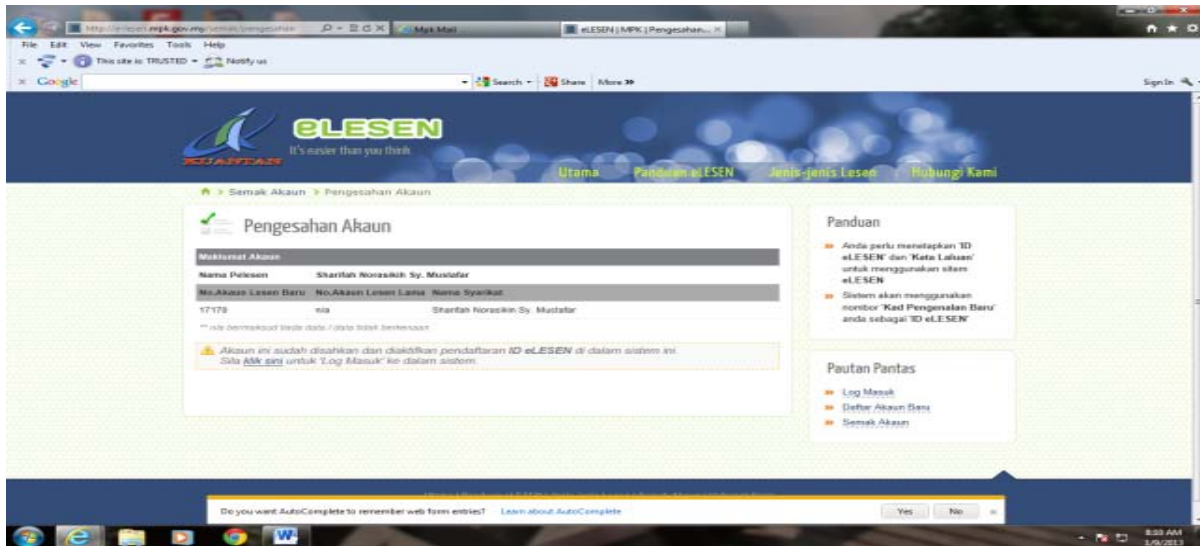
Pembayaran lesen baru dan pembaharuan lesen secara *online* menggunakan *Financial Process Exchange (FPX)*.

Cetakan Bil Lesen

Sebelum permohonan pembaharuan lesen dibuat, pengguna perlu membuat semakan sama ada menggunakan nombor akaun lama lesen, nombor akaun baru lesen, nombor kad pengenalan pendaftar atau nombor pendaftaran syarikat. Tujuan semakan ini dibuat adalah untuk mengenalpasti sama ada pelesen sudah mempunyai akaun lesen atau pun tidak di MPK.



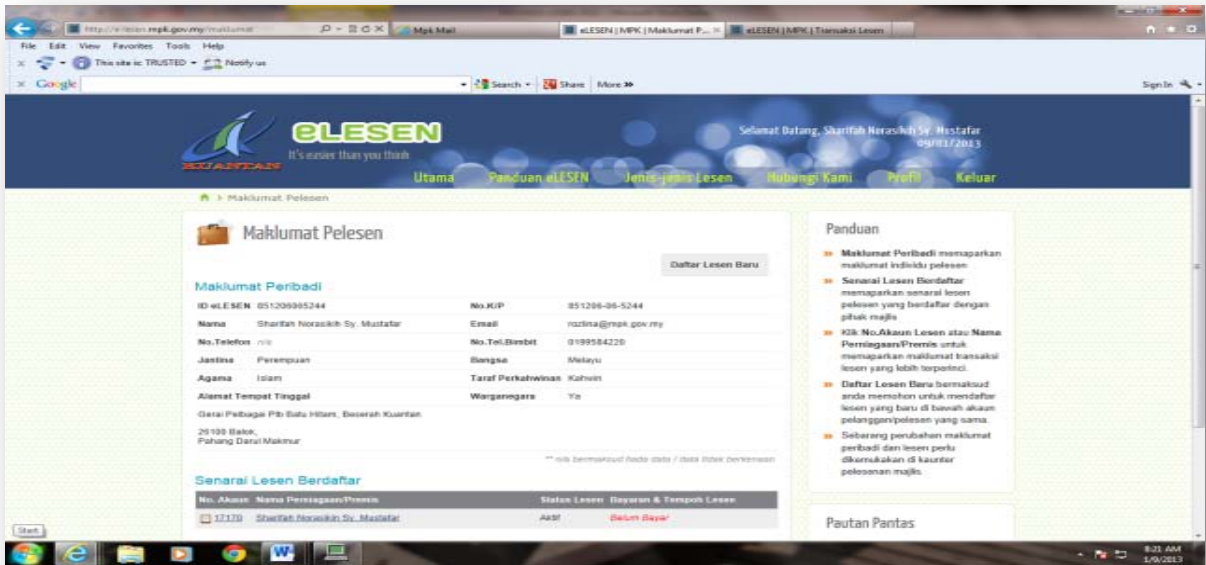
Nama pelesen akan dipaparkan sebagai pengesahan sebelum masuk ke dalam sistem. Nombor kad pengenalan akan digunakan sebagai kata *log* masuk ke dalam sistem, selaras dengan saranan kerajaan untuk menggunakan kad pengenalan sebagai inisiatif penggunaan MyID.



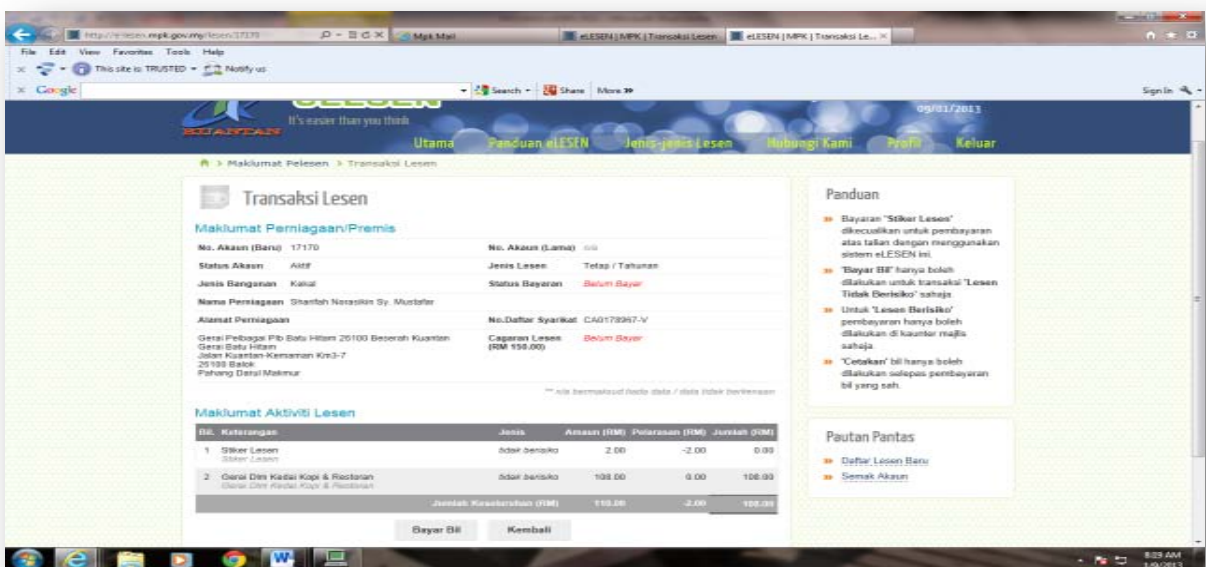
Maklumat peribadi pelesen akan dipaparkan setelah pengguna masuk ke dalam sistem. Ianya mengandungi nama, nombor kad pengenalan, nombor telefon, emel, jantina, bangsa, agama dan alamat tempat tinggal.



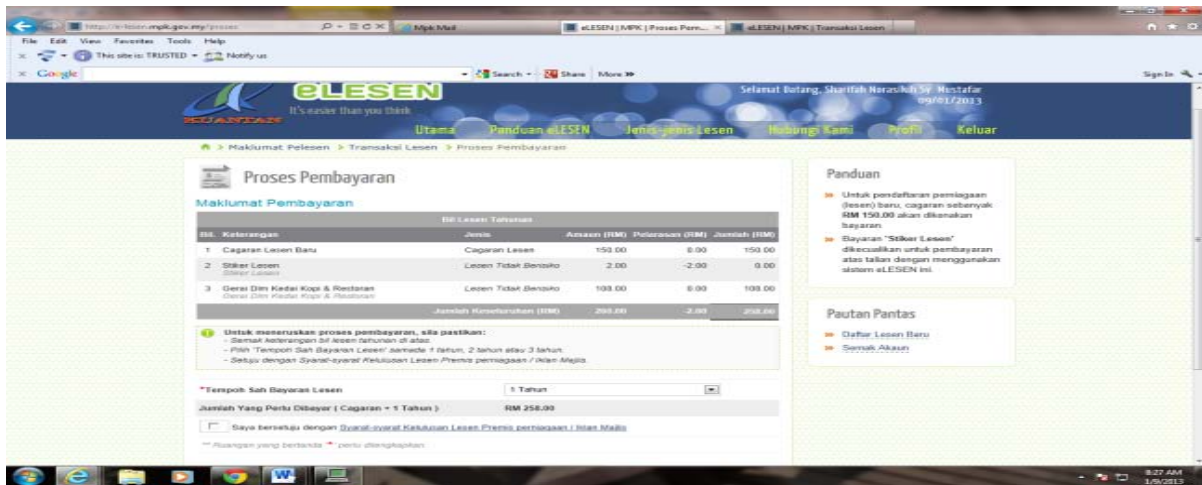
Di bawah senarai Lesen Berdaftar, terdapat lesen yang telah didaftarkan oleh pengguna. Sekiranya pengguna mempunyai lebih dari satu perniagaan, maklumat yang dipaparkan akan menjadi lebih dari satu.



Di bawah maklumat transaksi pelesen, maklumat perniagaan atau premis akan dipaparkan beserta dengan maklumat aktiviti lesen. Pengguna perlu memastikan transaksi yang dibuat adalah betul sebelum pembayaran dibuat.




Pengguna perlu memilih menu bayar bil untuk meneruskan pembayaran. Pengguna boleh memilih sama ada bayaran yang dibuat adalah satu, dua atau tiga tahun. Sebelum meneruskan pembayaran, pengguna perlu bersetuju dengan syarat-syarat Kelulusan Lesen Premis Perniagaan.



Terdapat pelbagai jenis bank di dalam menu pembayaran lesen antaranya Bank Islam, CIMB Bank, Hong Leong Bank, Public Bank dan RHB Bank. Pengguna perlu mendaftar dengan pihak Bank terlebih dahulu untuk mendapatkan ID pengguna dan kata laluan bagi membuat pembayaran.



Setelah pembayaran dibuat, bil lesen boleh dicetak oleh pengguna mengikut jenis permohonan lesen mereka. Berikut adalah cetakan resit bayaran dan Lesen Premis Perniagaan. Kod QR yang dicetak menggantikan penggunaan barkod. **Kod QR digunakan sebagai salah satu ciri-ciri keselamatan bagi menyimpan maklumat pelesen.**


 **MAJLIS PERBANDARAN KUANTAN**

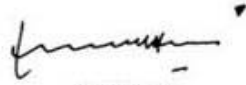
LESEN PREMIS PERNIAGAAN / IKLAN

No. Bil : ELJBL1357528311	Tarikh Bil : 07/01/2013	RUANGAN GAMBAR PELESEN (LEKATKAN)
No. Akaun : 6645 (L2022700272000)	No. K/P : 550811035394	
Nama : Zarahah Malek, sy.sarwan, Sy.azimin		
Alamat : No.1 Lorong Air Putih 47 Taman Seri Pelanduk 25350 Kuantan, Pahang Darul Makmur		

Tempoh Lesen : 07/01/2013 - 06/01/2014	No. Daftar Syarikat :
Nama Perniagaan : Restoran Sumira Tomyam	
Alamat Perniagaan : No A-5478	

BUTIRAN BIL	JUMLAH (RM)
01-139-01 Stiker Lesen	0.00
04-024-06 Iklan Perniagaan (m-b) 7 Mp Iklan Perniagaan (m-b) 7 Mp	75.00
02-001-01 Restoran Restoran >1000 Kp	300.00
JUMLAH KESELURUHAN (RM)	375.00




Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Kuantan

Kod QR dapat dikesan melalui internet menggunakan telefon bimbit untuk memudahkan kerja semasa semakan penguatkuasaan lesen di tapak atau premis perniagaan.

KEBERKESANAN HASIL INOVASI

Proses Kerja Dipermudahkan dan Dipercepatkan

Proses kerja telah dipermudahkan. Hasilnya, tempoh proses bagi 1 permohonan dipercepatkan daripada **21 hari kepada 15 minit**.

Peningkatan Produktiviti

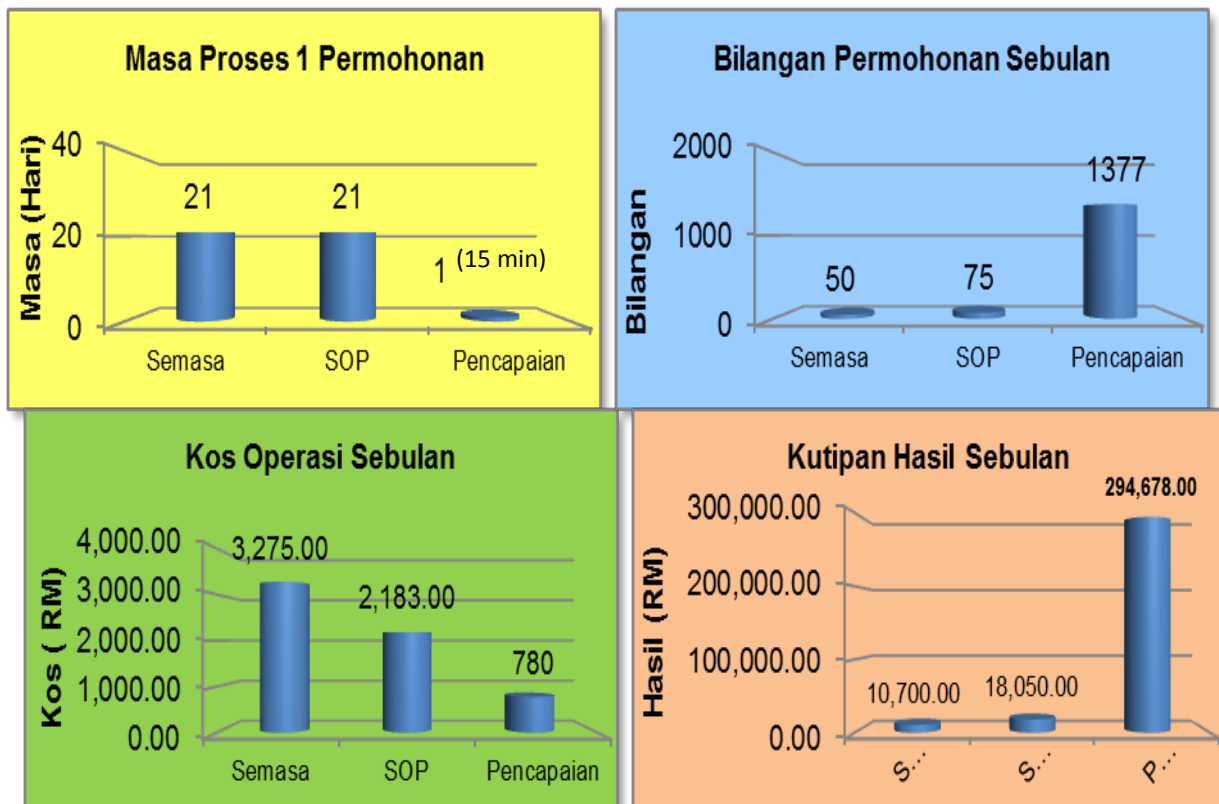
Keupayaan memproses permohonan telah meningkat daripada 50 permohonan kepada 1377 permohonan sebulan.

Penjimatan Kos Operasi

Kos operasi telah dijimatkan daripada RM 3,275.00 kepada RM 780.00 sebulan.

Peningkatan Hasil

Purata kutipan hasil lesen telah meningkat daripada RM 10,700.00 kepada RM 294,678.00 sebulan.



HASIL INOVASI YANG SIGNIFIKAN

HASIL INOVASI YANG SIGNIFIKAN

Value for Money

Pada tahun 2013, kos operasi Majlis bagi proses ini berjaya dikurangkan sebanyak RM 61,077.24. Ia turut menjimatkan kos kepada pelesen di Kuantan sebanyak RM 311,850.00 setahun.

Kutipan hasil lesen pula meningkat sebanyak RM 3,408,592.00 menjadikan jumlah hasil lesen pada tahun 2013 sebanyak RM 8 juta. Ia menyumbang 10% daripada keseluruhan hasil Majlis. Inovasi ini menganggarkan peningkatan hasil kepada Negara sebanyak RM 292.20 juta setahun jika pelaksanaannya menyeluruh ke semua PBT di Malaysia.



HASIL INOVASI YANG RELEVAN

Sistem eLesen ini telah mendapat pengiktirafan antarabangsa yang berprestij iaitu *The Innovation of The Year* dan *The Future City of The Year* dalam *The FutureGov Awards 2012*. Pemilihan oleh badan dunia ini membuktikan bahawa eLesen adalah sangat relevan kepada keperluan semasa

Menyediakan perkhidmatan yang memudahkan pelanggan

Penggunaan Sistem eLesen dapat menjimatkan masa pengguna kerana tidak perlu datang ke kaunter Majlis Perbandaran Kuantan untuk membuat permohonan, pembayaran dan mendapatkan lesen. Peniaga boleh mengakses sistem ini melalui internet sama ada dari premis perniagaan, rumah atau di mana jua termasuk dari luar negara.

Membantu meningkatkan ekonomi

Proses pengeluaran lesen premis perniagaan yang efisien ini telah menarik ramai peniaga dan pelabur dari luar kerana dapat memulakan perniagaan dengan mudah dan cepat. Peningkatan jumlah pelesen telah membantu meningkatkan ekonomi bandar Kuantan. Penggunaan yang meluas di Malaysia tentunya dapat merancakkan ekonomi negara.

Memperkasakan e-Government

Penggunaan inovasi e-Lesen adalah sangat relevan dengan hasrat kerajaan untuk memperkasakan e-Government. Sistem ini akan diperluaskan dengan *cloud computing* bagi memudahkan perkongsian data dan maklumat antara Pihak Berkuasa Tempatan di Malaysia serta agensi-agensi lain yang berkaitan seperti Suruhanjaya Syarikat Malaysia, Lembaga Hasil Dalam Negeri dan lain-lain.

ANUGERAH YANG TELAH DITERIMA

1. Naib Johan Anugerah 'Innovation of The Year ' dalam The Asia Pacific FutureGov Award 2012 di Chiang mai , Thailand.
2. Tersenarai di antara 5 'Future City of The Year' di dalam The Asia Pacific FutureGov Award 2012di Chiang Mai, Thailand.
3. Naib Johan Kategori Pengurusan Konvensyen KIK Peringkat Negeri Pahang 2012.