مجليس دايره رومڤين
MAJLIS DAERAH ROMPIN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024

Piagam Pelanggan 1: Semua aduan akan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja.

Jabatan/ Unit : Jabatan Khidmat Pengurusan

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Bilangan aduan diterima	21	10	13										53
Bilangan aduan diselesaikan	9	4	8										26
Bilangan aduan melibatkan peruntukan	12	6	5										27
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**										**100.00%**

Piagam Pelanggan 2: Menjelaskan tuntutan pembayaran daripada pembekal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap

Jabatan/ Unit : Jabatan Perbendaharaan

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Bilangan tuntutan pembayaran	164	123	96										451
Bilangan pembayaran dibuat dalam tempoh 14hari	150	109	82										395
Bilangan pembayaran dibuat melebihi tempoh 14hari	14	14	14										56
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**		**#DIV/0!**								**100.00%**

Piagam Pelanggan 3: Memastikan permohonan lesen premis hiburan, iklan, penjaja, serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.

Jabatan/ Unit : Jabatan Perbendaharaan

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
TAWARAN GERAI KE ATAS GERAI-GERAI KOSONG DILAKSANAKAN DAN DILULUSKAN DALAM TEMPOH 30 HARI													
Bilangan kekosongan gerai diiklankan	-	15	-										15
Bilangan permohonan diterima	-	18	-										18
Bilangan ditawarkan	-	15	-										15
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**-**	**100.00%**	**-**		**#DIV/0!**								**100.00%**

Piagam Pelanggan 3: Memastikan permohonan lesen premis hiburan, iklan, penjaja, serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.

Jabatan/ Unit : Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1) PERMOHONAN LESEN PREMIS DALAM TEMPOH 30 HARI													
Bilangan Permohonan	2	-	4										9
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	0	-	0										0
Bilangan permohonan diluluskan	2	-	4										9
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**-**	**100.00%**										**100.00%**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2) PERMOHONAN LESEN HIBURAN DALAM TEMPOH 30 HARI													
Bilangan Permohonan	-	-	-										0
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	-	-	-										0
Bilangan permohonan diluluskan	-	-	-										0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**-**	**-**	**-**										**-**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
3) PERMOHONAN LESEN IKLAN DALAM TEMPOH 30 HARI													
Bilangan Permohonan	-	-	-										0
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	-	-	-										0
Bilangan permohonan diluluskan	-	-	-										0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**-**	**-**	**-**										**-**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
4) PERMOHONAN LESEN PENJAJA DALAM TEMPOH 30 HARI													
Bilangan Permohonan	4	-	-										5
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	0	-	-										0
Bilangan permohonan diluluskan	4	-	-										5
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**-**	**-**										**100.00%**

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
Bilangan Permohonan	14
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	0
Bilangan permohonan diluluskan	14
PURATA PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%

Piagam Pelanggan 4: Memastikan pembaharuan lesen, permit dan sepanduk diselesaikan dalam tempoh 1 hari.

Jabatan/ Unit : Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1) PEMBAHARUAN LESEN DALAM TEMPOH 1 HARI													
Bilangan Permohonan	466	487	46										1022
Bilangan diluluskan	466	487	46										1022
Bilangan pembaharuan	466	487	46										1022
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**										**100.00%**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2) PEMBAHARUAN PERMIT DALAM TEMPOH 1 HARI													
Bilangan Permohonan	10	33	16										88
Bilangan diluluskan	10	33	16										88
Bilangan pembaharuan	10	33	16										88
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**										**100.00%**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
3) PEMBAHARUAN SEPANDUK DALAM TEMPOH 1 HARI													
Bilangan Permohonan	-	-	-										0
Bilangan diluluskan	-	-	-										0
Bilangan pembaharuan	-	-	-										0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**-**	**-**	**-**										**-**

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
Bilangan Permohonan	1110
Bilangan diluluskan	1110
Bilangan pembaharuan	1110
PURATA PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%

Piagam Pelanggan 5: Memastikan permit sementara dan permit kaki lima diluluskan dalam tempoh 7 hari.

Jabatan/ Unit : Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1) PERMIT SEMENTARA DILULUSKAN DALAM TEMPOH 7 HARI													
Bilangan Permohonan	34	28	23	19									104
Bilangan diluluskan	34	28	23	19									104
Bilangan ditolak	0	0	0	0									0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**									**100.00%**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2) PERMIT KAKI LIMA DILULUSKAN DALAM TEMPOH 7 HARI													
Bilangan Permohonan	-	-	1	-									1
Bilangan diluluskan	-	-	1	-									1
Bilangan ditolak	-	-	0	-									0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**-**	**-**	**100.00%**	**-**									**100.00%**

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
Bilangan Permohonan	105
Bilangan diluluskan	105
Bilangan ditolak	0
PURATA PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%

Piagam Pelanggan 6: Memastikan bil cukai taksiran am akan dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta tidak lewat daripada 15hb. Januari dan 15hb. Julai setiap tahun.

Jabatan/ Unit : Jabatan Penilaian

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1) BIL CUKAI TAKSIRAN AM AKAN DIKELUARKAN DAN DIHANTAR KEPADA PEMILIK HARTA TIDAK LEWAT DARIPADA 15HB. JANUARI DAN 15HB. JULAI SETIAP TAHUN													
Jumlah Keseluruhan Bil Semasa Cukai Taksiran Am	9922	-	-	-	-								9922
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta sebelum 15hb.Januari/ 15hb.Julai	9922	-	-	-	-								9922
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta selepas 15hb.Januari/ 15hb.Julai	0	-	-	-	-								0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**-**	**-**	**-**	**-**								**100.00%**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2) BIL NOTIS E CUKAI TAKSIRAN AM DIKELUARKAN DAN DIHANTAR KEPADA PEMILIK HARTA TIDAK LEWAT DARIPADA 31HB. MAC DAN 30 SEPTEMBER SETIAP TAHUN													
Jumlah Keseluruhan Bil Semasa Cukai Taksiran Am	-	-	6138	-	-								6138
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta sebelum 31hb Mac/ 30hb Sept	-	-	6138	-	-								6138
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta selepas 31hb Mac/ 30hb Sept	-	-	0	-	-								0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**-**	**-**	**100.00%**	**-**	**-**								**100.00%**

Piagam Pelanggan 7: Memastikan penyediaan tender sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 3 bulan.

Jabatan/ Unit : Jabatan Kejuruteraan

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Bilangan penyediaan tender	0	0	0										0
Bilangan tender diiklankan	0	0	0										0
Bilangan tawaran penyerahan tapak	0	0	0										0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**										**#DIV/0!**

Piagam Pelanggan 8: Memastikan penyediaan sebut harga sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 2 bulan.

Jabatan/ Unit : Jabatan Kejuruteraan

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Bilangan penyediaan Sebut harga	2	0	10										15
Bilangan Sebut harga diiklankan	2	0	0										15
Bilangan tawaran penyerahan tapak	0	2	0										12
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**										**80.00%**

Piagam Pelanggan 9: Memproses kelulusan pelan-pelan tambahan, sijil layak menduduki (CF) dan pelan susunatur dalam tempoh 23 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.

Jabatan/ Unit : Jabatan Kejuruteraan

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Bilangan permohonan	10	5	10										36
Bilangan lawatan dibuat	10	5	10										36
Bilangan diluluskan	6	5	6										28
PENCAPAIAN KESELURUHAN	**60.00%**	**100.00%**	**60.00%**										**77.78%**

Piagam Pelanggan 10: Memproses kelulusan pelan kebenaran merancang dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.

Jabatan/ Unit : Unit OSC

PERKARA		PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Bilangan permohonan		1	8	0										12
Bilangan dibawa mesyuarat		1	8	0										12
Bilangan kelulusan	Lulus:	1	3	0										5
	Tolak:	0	0	0										0
	Lulus dengan syarat:	0	5	0										7
	Dalam proses:	0	0	0										0
PENCAPAIAN KESELURUHAN		**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**										**100.00%**

Piagam Pelanggan 11: Melaksanakan tindakan undang-undang di bawah akta dan undang-undang yang digunapakai semasa menjalankan tugas.

Jabatan/ Unit : Jabatan Penguatkuasaan

PERKARA	JUMLAH SASARAN BULANAN	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
Melaksanakan tugasan:		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1) Penjaja Pekan Sehari:														
1.1 : Pekan Sehari Kuala Rompin	1	0												0
1.2 : Pekan Sehari Teluk Gading	1	0												0
1.3 : Pekan Sehari Bandar Muadzam Shah	1	0												0
1.4 : Pekan Bandar Tun Razak	1	0												0
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN BULANAN	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN TAHUNAN	**48**													
PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN		**0.00%**												**0.00%**

PERKARA	JUMLAH SASARAN BULANAN	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
Melaksanakan tugasan:		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2) Premis Perniagaan	4	0												0
3) Iklan	4	0												0
4) Kawalan Bangunan	4	0												0
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN BULANAN	**12**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN TAHUNAN	**144**													
PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN		**0.00%**												**0.00%**

PERKARA	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
Melaksanakan tugasan:	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
5) Aduan Awam **(3 hari dari tempoh aduan diterima)**													
Jumlah aduan diterima	0												0
Jumlah aduan diberi maklum balas dalam tempoh 3 hari	0												0
Jumlah aduan diberi maklum balas melebihi tempoh 3 hari	0												0
PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	**#DIV/0!**												**#DIV/0!**

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
1) Penjaja Pekan Sehari:	0.00%
2) Premis Perniagaan	0.00%
3) Iklan	
4) Kawalan Bangunan	
5) Aduan Awam	#DIV/0!
PURATA PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	#DIV/0!

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JABATAN/UNIT	PERATUSAN PENCAPAIAN TERKINI
1	Semua aduan akan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja.	Jabatan Khidmat Pengurusan	100.00%
2	Menjelaskan tuntutan pembayaran daripada pembekal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	Jabatan Perbendaharaan	100.00%
3	Memastikan permohonan lesen premis hiburan, iklan, penjaja, serta **tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong** dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.	Jabatan Perbendaharaan	100.00%
	Memastikan **permohonan lesen premis,** hiburan, iklan, penjaja, serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.	Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran	100.00%
	Memastikan **permohonan lesen** premis, **hiburan,** iklan, penjaja, serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.		-
	Memastikan **permohonan lesen** premis, hiburan, **iklan,** penjaja, serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.		-
	Memastikan **permohonan lesen** premis, hiburan, iklan, **penjaja,** serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.		100.00%
4	Memastikan **pembaharuan lesen**, permit dan sepanduk diselesaikan dalam tempoh 1 hari.	Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran	100.00%
	Memastikan **pembaharuan** lesen, **permit** dan sepanduk diselesaikan dalam tempoh 1 hari.		100.00%
	Memastikan **pembaharuan** lesen, permit dan **sepanduk** diselesaikan dalam tempoh 1 hari.		-
5	Memastikan **permit sementara** dan permit kaki lima diluluskan dalam tempoh 7 hari.	Jabatan Kesihatan Awam Dan Perkhidmatan Perbandaran	100.00%
	Memastikan permit sementara dan **permit kaki lima** diluluskan dalam tempoh 7 hari.		100.00%
6	Memastikan bil cukai taksiran am akan dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta tidak lewat daripada **15hb. Januari dan 15hb. Julai** setiap tahun.	Jabatan Penilaian	100.00%
	Memastikan bil cukai taksiran am akan dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta tidak lewat daripada **31hb.Mac dan 30hb. September** setiap tahun.		100.00%
7	Memastikan penyediaan tender sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 3 bulan.	Jabatan Kejuruteraan	#DIV/0!
8	Memastikan penyediaan sebut harga sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 2 bulan.	Jabatan Kejuruteraan	80.00%
9	Memproses kelulusan pelan-pelan tambahan, sijil layak menduduki (CF) dan pelan susunatur dalam tempoh 23 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Jabatan Kejuruteraan	77.78%
10	Memproses kelulusan pelan kebenaran merancang dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Unit OSC	100.00%
11	Melaksanakan tindakan undang-undang di bawah akta dan undang-undang yang digunapakai semasa menjalankan tugas.	Jabatan Penguatkuasaan	#VALUE!