



JUN 2024

مجلس دائره 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	10	9	17	15	17	9				121
Bilangan aduan diselesaikan	9	4	8	5	5	6	10	7	3				57
Bilangan aduan melibatkan peruntukan	12	6	5	5	4	11	5	10	6				64
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	68	103	199	114	124	59				1050
Bilangan pembayaran dibuat dalam tempoh 14hari	164	123	96	68	103	199	114	124	59				1050
Bilangan pembayaran dibuat melebihi tempoh 14hari	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				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	0	15	0	0	0	0	10	0	0				25
Bilangan permohonan diterima	0	18	0	0	0	0	6	0	0				24
Bilangan ditawarkan	0	15	0	0	0	0	10	0	0				25
PENCAPAIAN KESELURUHAN	-	100.00%	-	-	-	-	100.00%	-	-				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	3	4	-	10	4	5				32
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	0	-	0	0	0	-	0	0	0				0
Bilangan permohonan diluluskan	2	-	4	3	4	-	10	4	5				32
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	-	100.00%	100.00%	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) PERMOHONAN LESEN HIBURAN DALAM TEMPOH 30 HARI													
Bilangan Permohonan	-	-	-	-	-	2	-	-	-				2
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	-	-	-	-	-	2	-	-	-				2
Bilangan permohonan diluluskan	-	-	-	-	-	2	-	-	-				2
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	
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	-	-	1	1	-	1	-	1				8
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	0	-	-	0	0	-	0	-	1				1
Bilangan permohonan diluluskan	4	-	-	1	1	-	1	-	1				8
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	-	-	100.00%	100.00%	-	100.00%		100.00%				112.50%

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
Bilangan Permohonan	42
Bilangan dibawa dalam mesyuarat	3
Bilangan permohonan diluluskan	42
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	23	22	2	-	-	-				1046
Bilangan diluluskan	466	487	46	23	22	2	-	-	-				1046
Bilangan pembaharuan	466	487	46	23	22	2	-	-	-				1046
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	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) PEMBAHARUAN PERMIT DALAM TEMPOH 1 HARI													
Bilangan Permohonan	10	33	16	29	34	65	95	106	40				428
Bilangan diluluskan	10	33	16	29	34	65	95	106	40				428
Bilangan pembaharuan	10	33	16	29	34	65	95	106	40				428
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	
3) PEMBAHARUAN SEPANDUK DALAM TEMPOH 1 HARI													
Bilangan Permohonan	-	-	-	-	-	-	2	1	2				5
Bilangan diluluskan	-	-	-	-	-	-	2	1	2				5
Bilangan pembaharuan	-	-	-	-	-	-	0	1	2				3
PENCAPAIAN KESELURUHAN	-	-	-	-	-	-	100.00%	100.00%	100.00%				-

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
Bilangan Permohonan	1479
Bilangan diluluskan	1479
Bilangan pembaharuan	1477
PURATA PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	99.86%

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	20	61	91	106	40				422
Bilangan diluluskan	34	28	23	19	20	61	91	106	40				422
Bilangan ditolak	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	-	-	-	3	-	-				4
Bilangan diluluskan	-	-	1	-	-	-	3	-	-				4
Bilangan ditolak	-	-	0	-	-	-	0	-	-				0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	-	-	100.00%	-	-	-	100.00%						100.00%

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
Bilangan Permohonan	426
Bilangan diluluskan	426
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	-	-	-	-	-	4140	-	-				14062
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta sebelum 31hb.Januari/ 31hb.Julai	9922	-	-	-	-	-	4140	-	-				14062
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta selepas 31hb.Januari/ 31hb.Julai	0	-	-	-	-	-	-	-	-				0
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) 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	-	-	-	-	-	6623				12761
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta sebelum 31hb Mac/ 30hb Sept	-	-	6138	-	-	-	-	-	-				0
Bilangan bil dikeluarkan dan dihantar kepada pemilik harta selepas 31hb Mac/ 30hb Sept	-	-	0	-	-	-	-	-	6623				0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	-	-	100.00%	-	-	-	-	-	100.00%				0.00%

Plagam 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	0	0	0	0	0				0
Bilangan tender diiklankan	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Bilangan tawaran penyerahan tapak	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
PENCAPAIAN KESELURUHAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-				-

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	0	3	20	4	8	2				49
Bilangan Sebut harga diiklankan	2	0	0	10	3	20	4	8	2				49
Bilangan tawaran penyerahan tapak	0	2	0	0	10	3	18	3	8				44
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				100.00%

Piagam Pelanggan 9: Memproses kelulusan pelan-pelan tambahan, siji 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	5	6	8	0	10	15				69
Bilangan lawatan dibuat	10	5	10	5	6	8	0	10	15				69
Bilangan diluluskan	6	5	6	5	6	15	0	34	7				84
PENCAPAIAN KESELURUHAN	60.00%	100.00%	60.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					121.74%

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	1	3	6	3	1	6	1				30
Bilangan dibawa mesyuarat	1	8	1	3	6	0	0	5	0				24
Bilangan kelulusan	Lulus:	1	3	1	1	3	0	0	1	0			10
	Tolak:	0	0	0	0	1	0	0	1	0			2
	Lulus dengan syarat:	0	5	0	2	2	0	0	3	1			13
	Dalam proses:	0	0	0	0	0	3	1	1	0			5
PENCAPAIAN KESELURUHAN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Melaksanakan tugas:														
1) Penjaja Pekan Sehari:														
1.1 : Pekan Sehari Kuala Rompin	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5				39
1.2 : Pekan Sehari Teluk Gading	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4				40
1.3 : Pekan Sehari Bandar Muadzam Shah	1	4	4	5	4	4	5	3	4	3				36
1.4 : Pekan Bandar Tun Razak	1	4	4	5	4	4	5	3	4	3				36
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN BULANAN	4													
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN TAHUNAN	48	16	17	20	16	17	19	14	17	15				151
PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				100.00%

PERKARA	JUMLAH SASARAN BULANAN	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Melaksanakan tugas:														
2) Premis Perniagaan														
	4	9	6	37	52	32	24	25	24	23				232
3) Iklan														
	4	8	6	13	6	5	9	12	8	9				76
4) Kawalan Bangunan														
	4	11	6	4	4	4	6	9	8	11				63
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN BULANAN	12													
JUMLAH KESELURUHAN SASARAN TAHUNAN	144	28	18	54	62	41	39	46	40	43				371
PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				100.00%

PERKARA	JUMLAH SASARAN BULANAN	PENCAPAIAN BULANAN TAHUN 2024												JUMLAH KUMULATIF
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Melaksanakan tugas:														
5) Aduan Awam (3 hari dari tempoh aduan diterima)														
Jumlah aduan diterima		1	1	3	1	1	3	3	1	1				15
Jumlah aduan diberi maklum balas dalam tempoh 3 hari		1	1	1	1	1	3	3	1	1				13
Jumlah aduan diberi maklum balas melebihi tempoh 3 hari		0	0	2	0	0	0	0	0	0				2
PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN		100.00%	100.00%	30.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				80.00%

PERKARA	JUMLAH KESELURUHAN
1) Penjaja Pekan Sehari:	100.00%
2) Premis Perniagaan	
3) Iklan	100.00%
4) Kawalan Bangunan	
5) Aduan Awam	80.00%
PURATA PERATUS PENCAPAIAN KESELURUHAN	80.00%

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.		100.00%
	Memastikan permohonan lesen premis, hiburan, iklan, penjaja, serta tawaran gerai ke atas gerai-gerai kosong dilaksanakan dan diluluskan dalam tempoh 30 hari.		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.		112.50%
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.		0.00%
7	Memastikan penyediaan tender sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 3 bulan.	Jabatan Kejuruteraan	-
8	Memastikan penyediaan sebut harga sehingga penyerahan tapak kerja dalam tempoh 2 bulan.	Jabatan Kejuruteraan	100.00%
9	Memproses kelulusan pelan-pelan tambahan, siji layak menduduki (CF) dan pelan susunatur dalam tempoh 23 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Jabatan Kejuruteraan	121.74%
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!