

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER TAHUN 2021**

**BAHAGIAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN MDR**

BIL	SENARAI PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN												
		BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
1	Sentiasa bersedia menerima sebarang aduan berkaitan penguatkuasaan undang-undang dengan mesra dan berhemah dalam masa 5 minit.		27	28	19	30	19	10	15	30	45			
2	Aduan-aduan yang diterima akan difailkan dan pemeriksaan akan dilakukan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh terima aduan.		25	26	20	12	27	17	22	25	32			
3	Menjamin penyelesaian kompaun oleh pelanggan dalam tempoh lima (5) hari.		154	139	226	132	185	105	116	150	155			
4	Tindakan akan diambil secara adil dan saksama sepertimana diperuntukkan di bawah Undangundang bertulis yang ada dalam tempoh 5 minit.		233	240	133	196	118	132	180	240	200			
5	Sentiasa memberi kerjasama kepada lain-lain Jabatan, Unit dan Bahagian bagi tujuan penguatkuasaan Undang-undang tanpa sebarang prasangka dalam tempoh satu (1) hari.		50	43	27	38	38	34	22	50	65			

**UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT MDR**

BIL	SENARAI PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN												
		BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
1	Memastikan pengadu yang hadir ke pejabat dilayan dalam tempoh 5 minit selepas kehadiran mereka.		18	13	14	10	11	8	12	11	18			
2	Memastikan Aduan Penerimaan Aduan Awam dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja.		58	54	43	44	37	32	43	43	50			
3	Memastikan aduan awam dimasukkan ke dalam sistem untuk diselaraskan dalam tempoh 1 hari bekerja.		70	73	60	40	30	39	37	70	45			

4	Memastikan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan Majlis Daerah Raub bersidang 1 kali sebulan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
5	Memastikan Laporan Aduan Awam disediakan 1 kali sebulan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
<b>BIL</b>	<b>SENARAI PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>BILANGAN</b>											
	<b>BULAN</b>	<b>JANUARI</b>	<b>FEBRUARI</b>	<b>MAC</b>	<b>APRIL</b>	<b>MEI</b>	<b>JUN</b>	<b>JULAI</b>	<b>OGOS</b>	<b>SEPTEMBER</b>	<b>OKTOBER</b>	<b>NOVEMBER</b>	<b>DISEMBER</b>
1	Memproses dan meluluskan Permohonan lesen perniagaan di dalam tempoh tiga (3) hari.	29	35	10	9	52	10	36	35	40			
2	Menguruskan permohonan pemasangan banner dan bunting diselesaikan di dalam tempoh 30 minit.	70	65	25	28	66	33	59	60	69			

3	Memastikan permohonan lesen anjing diselesaikan di dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan.	33	28	53	25	59	56	65	60	70			
---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	--	--	--

**UNIT PUSAT SETEMPAT MDR**

BIL	SENARAI PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN											
		JANUARI	FEBRUARI	MAR	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
1	Memastikan permohonan pelan pemajuan secara <i>online</i> diberikan maklumbalas kepada pemohon dalam tempoh 3 hari.	22	21	12	16	15	14	11	13	20			
2	Mengedarkan permohonan yang lengkap secara <i>online</i> dan fail dokumen ( <i>hardcopy</i> ) dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan didaftarkan di Unit Pusat Setempat (OSC).	10	14	7	11	13	4	6	10	12			
3	Memastikan terima Kertas Perakuan daripada Jabatan Memperaku dalam tempoh 30 hari dari tarikh edaran secara <i>online</i> bagi semua permohonan.	10	14	7	11	13	4	6	5	8			
4	Mengedarkan surat panggilan sekurang-kurangnya 5 hari sebelum tarikh mesyuarat diadakan.	5	2	1	4	1	3	2	5	9			
5	Menyediakan surat pemakluman keputusan Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) kepada pemohon, PSP/SP dan Jabatan Memperaku dalam tempoh 5 hari dari tarikh mesyuarat diadakan.	23	15	5	20	17	6	9	10	26			
6	Memastikan permohonan Kebenaran Merancang, Pelan Kejuruteraan dan Pelan Bangunan diselesaikan dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan didaftarkan sehingga surat kelulusan dikeluarkan.	15	11	5	8	12	6	8	13	22			

**JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN MDR**

4	Melaksanakan urusan permohonan permit perniagaan sementara serta memberi kelulusan di dalam tempoh 3 hari bekerja.	55	35	37	36	25	43	20	30	35			
5	Menjalankan pemeriksaan premis makanan setiap bulan sekali bagi memastikan premis tersebut sentiasa dalam keadaan bersih serta menentukan kualiti dan kebersihan makanan di tahap yang diluluskan di bawah kawalan mutu makanan.	54	56	55	78	33	67	20	25	44			
6	Pemeriksaan sekurang-kurangnya sekali sehari ke atas semua tandas awam Majlis dan memastikan ia berada dalam keadaan bersih supaya memberi kepuasan kepada pengguna.	1	1	1	1	1	1	0	1	1			

**JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP MDR**

BIL	SENARAI PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN											
		JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
1	Memproses permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 60 hari bekerja dengansyarat dokumen lengkap diterima.	1	1	1	0	1	1	0	1	1			
2	Memproses kelulusan pra hitungan dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	1	2	1	0	2	1	0	1	2			
3	Menyediakan ulasan permohonan tanah individu/agensi dan lesen pendudukan sementara daripada PTDR dalam tempoh 14 hari bekerja.	4	5	4	1	4	2	2	1	4			
4	Memastikan maklumat Rancangan Pemajuan yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit.	3	1	2	0	2	1	1	1	1			
5	Menyediakan ulasan permohonan tukar syarat dasar, pecah sempadan, pecah bahagian dan cantuman tanah dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	31	20	16	16	23	18	10	21	40			