

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI HINGGA DISEMBER TAHUN 2022**

<b>BAHAGIAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN MDR</b>													
<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	Sentiasa bersedia menerima sebarang aduan berkaitan penguatkuasaan undang-undang dengan mesra dan berhemah dalam masa 5 minit.	28	28	30	25	22	23						
2	Aduan-aduan yang diterima akan difailkan dan pemeriksaan akan dilakukan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh terima aduan.	26	27	27	15	18	19						
3	Menjamin penyelesaian kompaun oleh pelanggan dalam tempoh lima (5) hari.	153	140	143	165	162	165						
4	Tindakan akan diambil secara adil dan saksama sepertimana diperuntukkan di bawah Undangundang bertulis yang ada dalam tempoh 5 minit.	234	235	233	196	190	185						
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	42	45	40	38	37						
<b>UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT MDR</b>													
<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	Memastikan pengadu yang hadir ke pejabat dilayan dalam tempoh 5 minit selepas kehadiran mereka.	20	17	19	15	11	17						
2	Memastikan Aduan Penerimaan Aduan Awam dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja.	60	57	58	45	37	35						

3	Memastikan aduan awam dimasukkan ke dalam sistem untuk diselaraskan dalam tempoh 1 hari bekerja.	72	75	73	50	40	39						
4	Memastikan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan Majlis Daerah Raub bersidang 1 kali sebulan.	1	1	1	1	1	1						
5	Memastikan Laporan Aduan Awam disediakan 1 kali sebulan.	1	1	1	1	1	1						
<b>UNIT PUSAT SETEMPAT MDR</b>													
<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.	45	30	43	25	45	44						
2	Menguruskan permohonan pemasangan banner dan bunting diselesaikan di dalam tempoh 30 minit.	70	50	47	30	50	51						
3	Memastikan permohonan lesen anjing diselesaikan di dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan.	35	30	34	40	45	43						
<b>UNIT PUSAT SETEMPAT MDR</b>													
<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	Memastikan permohonan pelan pemajuan secara online diberikan maklumbalas kepada pemohon dalam tempoh 3 hari.	25	30	28	20	15	19						
2	Mengedar permohonan yang lengkap secara online dan fail dokumen (hardcopy) dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan didaftarkan di Unit Pusat Setempat (OSC).	10	13	17	18	14	20						

3	Memastikan terima Kertas Perakuan dari Jabatan memperaku dalam tempoh 30 hari dari tarikh edaran secara online bagi semua permohonan.	10	15	19	20	17	19						
4	Mengedarkan surat panggilan sekurang-kurangnya 5 hari sebelum tarikh mesyuarat diadakan.	4	5	5	7	11	10						
5	Menyediakan surat pemakluman keputusan Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) kepada pemohon, PSP/SP dan Jabatan Memperaku dalam tempoh 5 hari dari tarikh mesyuarat diadakan.	25	20	27	25	23	20						
6	Memastikan permohonan Kebenaran Merancang, Pelan Kejuruteraan dan Pelan Bangunan diselesaikan dalam tempoh 57 hari dari tarikh permohonan didaftarkan sehingga surat kelulusan dikeluarkan.	17	15	19	20	17	19						

**JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN MDR**

BIL	SENARAI PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN											
		JANUARI	FEBRUARI	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DISEMBER
4	Melaksanakan urusan permohonan permit perniagaan sementara serta memberi kelulusan di dalam tempoh 3 hari bekerja.	50	33	32	36	33	37						
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.	51	53	55	60	57	50						
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						

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP MDR													
BIL	SENARAI PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN											
		JANUARI	FEBRUARI	MAR	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	1	1	1						
2	Memproses kelulusan pra hitungan dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	1	2	3	2	1	3						
3	Menyediakan ulasan permohonan tanah individu/agensi dan lesen pendudukan sementara daripada PTDR dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	4	4	3	2	3						
4	Memastikan maklumat Rancangan Pemajuan yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit.	4	2	3	2	3	5						
5	Menyediakan ulasan permohonan tukar syarat dasar, pecah sempadan, pecah bahagian dan cantuman tanah dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima.	35	23	27	18	20	29						