



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

JAN — DISEMBER 2020

BIL	PERKARA	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1	Menerima dan merekod surat-surat yang diterima dalam tempoh 5 hari	1612	100%	0	0%	1612
2	Mengemukakan akuan terima aduan awam dalam tempoh 3 hari	71	100%	0	0%	71
3	Menguruskan permohonan Lesen Eksais <ul style="list-style-type: none"> • Permohonan baru dalam tempoh 6 bulan • Permohonan pembaharuan dalam 6 bulan • Mengeluarkan lesen kepada pemohon bagi tempoh 1 hari 	- 122 122	100%	0	0%	122
4	Menguruskan sewaan kemudahan kepada pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Dewan kompleks sukan bagi tempoh 3 hari • Asrama bagi tempoh 3 hari • Padang futsal bagi tempoh 1 hari • Gelanggang badminton bagi tempoh 1 hari 	103 7	100% 100%	0 0	0% 0%	103 7
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh 2 hari 	929	100%	0	0%	929

BIL	PERKARA	MENEPAI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
6	Menguruskan pembayaran sehingga penyediaan baucer seperti berikut					
	• Menguruskan bil-bil bekalan dan perkhidmatan bagi tempoh 8 hari	2247	93.04%	168	6.96%	2415
	• Menguruskan bayaran elaun lebih masa bagi tempoh 8 hari	416	97.88%	9	2.12%	425
	• Menguruskan bayaran elaun perjalanan bagi tempoh 8 hari	256	69%	115	31%	371
7	Merekodkan maklumat ke dalam buku perkhidmatan bagi tempoh 2 hari	175	100%	0	0%	175
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh 7 hari					
	• Pengesahan dalam jawatan	3	100%	0	0%	3
	• Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib	3	100%	0	0%	3

BIL	PERKARA	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh 3 hari Pinjaman Komputer Pinjaman Perumahan	6 3	100%	0	0%	6 3
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh 5 hari	174	100%	0	0%	174
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari 10 hari berdasarkan borang permohonan	250	100 %	0	0%	250
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa (14) hari dengan prestasi 80% telah selesai diambil tindakan.	55	93.2 %	4	6.8%	59 aduan