



**PENCAPAIAN PIAGAM  
PELANGGAN BAHAGIAN  
KHIDMAT PENGURUSAN  
BAGI JAN — JUN 2019**

BIL	PERKARA	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
1	Menerima dan merekod surat-surat yang diterima dalam tempoh <b>5 hari</b>	200	100%	-	-	200
2	Mengemukakan akuan terima aduan awam dalam tempoh <b>3 hari</b>	28	93%	2	7%	30
3	Menguruskan permohonan Lesen Eksais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan baru dalam tempoh 6 bulan</li> <li>• Permohonan pembaharuan dalam 6 bulan</li> <li>• Mengeluarkan lesen kepada pemohon bagi tempoh 1 hari</li> </ul>	- 66 66	- 100% 100%	- - -	- - -	- 66 66
4	Menguruskan sewaan kemudahan kepada pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dewan kompleks sukan bagi tempoh 3 hari</li> <li>• Asrama bagi tempoh 3 hari</li> <li>• Padang futsal bagi tempoh 1 hari</li> <li>• Gelanggang badminton bagi tempoh 1 hari</li> </ul>	55 9	100% 100%	- -	- -	55 9
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh 2 hari</li> </ul>	738	100%	-	-	738
6	Menguruskan pembayaran sehingga penyediaan baucer seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menguruskan bil-bil bekalan dan perkhidmatan bagi tempoh 8 hari</li> <li>• Menguruskan bayaran elaun lebih masa bagi tempoh 8 hari</li> <li>• Menguruskan bayaran elaun perjalanan bagi tempoh 8 hari</li> </ul>	686 178 99	86.07% 95.19% 63.06%	111 9 58	13.93% 4.81% 36.94%	797 187 157

BIL	PERKARA	MENEPA TI TEMP OH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	% MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	% TIDAK MENEPA TI STANDARD	
7	Merekodkan maklumat ke dalam buku perkhidmatan bagi tempoh 2 hari	80	100%	-	-	80
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh 7 hari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengesahan dalam jawatan</li> <li>• Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib</li> </ul>	12	100%	-	-	12
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh 3 hari	3	100%	-	-	3
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh 5 hari	170	100%	-	-	170
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari 10 hari.	120	100%	6	10%	60
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa <b>(14) hari</b>	54	90%	6	10%	60