



**PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN BAHAGIAN
KHIDMAT PENGURUSAN
BAGI JAN — DISEMBER 2018**

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 5 hari	1300	100%	0	0%	1300
2	Mengemukakan akuan terima aduan awam dalam tempoh 3 hari	20	100%	0	0%	20
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 	0 63 63	100% 100% 100%	0 0 0	100% 100% 100%	0 63 63
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 	90 12 2 432	100% 100% 100% 100%	0 0 0 0	0% 0% 0% 0%	90 12 2 432
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh 2 hari 	1535	100%	0	0%	1535
6	Menguruskan pembayaran sehingga penyediaan baucer seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Menguruskan bil-bil bekalan dan perkhidmatan bagi tempoh 8 hari • Menguruskan bayaran elaun lebih masa bagi tempoh 8 hari • Menguruskan bayaran elaun perjalanan bagi tempoh 8 hari 	1408 367 181	78.05% 84.17% 45.36%	396 69 218	21.95% 15.83% 54.64%	1804 436 399

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	
7	Merekodkan maklumat ke dalam buku perkhidmatan bagi tempoh 2 hari	170	100%	0	0%	170
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh 7 hari <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan dalam jawatan • Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib 	1 3	100% 100%	0 0	0% 0%	1 3
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh 3 hari	1	100%	0	0%	1
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh 5 hari	170	100%	0	0%	170
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari 10 hari .	204	100%	0	0%	204 Borang
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa (14) hari	62	88.57	8	11.43	70