



**PENCAPAIAN PIAGAM  
PELANGGAN BAHAGIAN  
KHIDMAT PENGURUSAN  
BAGI TAHUN 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>	1834	100	-	-	1834
2	Mengemukakan akuan terima aduan awam dalam tempoh <b>3 hari</b>	52	100	-	-	52
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	100	-	-	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>	146 34 4 582	100 100 100 100	- - - -	- - - -	146 34 4 582
5	Menguruskan kemudahan kepada pegawai dan kakitangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan kenderaan jabatan bagi tempoh 2 hari</li> </ul>	1533	1533	-	-	1533
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>	1772 416 256	86.65 97.88 69.00	273 9 115	13.35 2.12 31.00	2045 425 371

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	160	100	-	-	160
8	Menguruskan personal pegawai dan kakitangan bagi tempoh 7 hari • Pengesahan dalam jawatan • Permohonan persaraan pilihan sendiri /wajib	2	100	-	-	2
		14	100	-	-	14
9	Menguruskan pinjaman kerajaan bagi tempoh 3 hari	5	100	-	-	5
10	Memproses penamaan calon kursus/ latihan pegawai dan kakitangan bagi tempoh 5 hari	177	100	-	-	177
11	Memastikan setiap borang permohonan pengurusan portal di kemaskini dalam tempoh kurang dari 10 hari berdasarkan borang permohonan	255	100	-	-	255 borang
12	Memastikan setiap kerosakan peralatan ict yang dilaporkan dapat diselesaikan dalam tempoh masa (14) hari	100	98	2	0.2%	102 aduan