

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	210	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	21	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	113	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	25	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	0	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	25	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi Pencapaian Piagam Pelanggan bulan **Januari 2023**, terdapat **peningkatan** bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan berbanding dengan pencapaian bulan Disember 2022. Peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	276	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	36	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	95	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	13	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	0	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	86	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi bulan **Februari 2023**, terdapat peningkatan bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan permohonan kuarters dan aduan penghuni kuarters. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai **100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	243	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	36	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	0	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	0	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	114	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	117	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	58	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	152 RM 277,579.26	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Mac 2023, terdapat peningkatan bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan pelanggan di kaunter pejabat. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan April 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	220	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	30	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	0	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	0	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	56	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	24	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	8	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	85 (RM206,308.40)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bagi bulan April 2023, terdapat peningkatan bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan pelanggan di kaunter pejabat dan pembayaran bil dan tuntutan. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mei 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	244	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	32	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	7	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	TB	0	0	Tiada Mesyuarat JRP pada bulan Mei 2023
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	59	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	52	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	113 (RM 204,798.77)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Mei 2023, terdapat peningkatan bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan JRP. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Jun 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	45	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	32	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	6	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	17	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	57	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	34	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	113 (RM 208,102.43)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan Jun 2023, terdapat **pengurangan bilangan urusan** untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan **Jawatankuasa Ruang Pejabat**. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai **100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Julai 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	37	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	37	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	9	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	Tiada Mesyuarat JRP pada bulan Julai 2023
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	45	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	33	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	127 (RM 303,090.26)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan Julai 2023, terdapat **pengurangan bilangan urusan** untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan **permohonan tempahan bilik mesyuarat, gantian kad akses** dan **pembayaran bil dan tuntutan**. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Ogos 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	51	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	39	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	11	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	Tiada Mesyuarat JRP pada bulan Ogos 2023
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	40	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	15	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	153 (RM 370,703.81)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan Ogos 2023, terdapat **peningkatan bilangan urusan** untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan **perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters dan perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters**. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan September 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	45	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	32	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	6	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	17	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	57	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	34	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	113 (RM 208,102.43)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan September 2023, terdapat **pengurangan bilangan urusan** untuk setiap piagam pelanggan kecuali **urusan perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters dan perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters**. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Oktober 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	32	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	53	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	11	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	75	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	16	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	211 (RM 567,934.32)	100	0	

### RUMUSAN:

Pencapaian piagam pelanggan bulan Oktober 2023 menunjukkan **peningkatan bilangan urusan** untuk setiap piagam pelanggan kecuali **urusan di kaunter dan perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters**. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan November 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	35	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	28	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	15	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	91	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	18	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	137 (RM 2,541,428.66)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan November 2023, terdapat **peningkatan bilangan urusan** untuk setiap piagam pelanggan kecuali **permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium serta urusan pembayaran dan tuntutan**. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Disember 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	53	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	46	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	1	100	0	
4	Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak.	0	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	64	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	12	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	223 (RM1,350,937.25)	100	0	

### RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan Disember 2023, terdapat peningkatan bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan permohonan baharu / gantian kad akses serta pas khas serta urusan perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters dan urusan perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.