

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2024

| Bil | Piagam Pelanggan | Bilangan Urusan | Peratusan Pencapaian (%) | | Komen / Alasan |
|-----|--|----------------------|--------------------------|----------------|---|
| | | | Tercapai | Tidak Tercapai | |
| 1 | Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta. | 47 | 100 | 0 | |
| 2 | Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja. | 56 | 100 | 0 | |
| 3 | Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja. | 6 | 100 | 0 | |
| 4 | Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak. | 14 | 0 | 93.85 | Masih menunggu surat tawaran baharu daripada APMM |
| 5 | Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja. | 90 | 100 | 0 | |
| 6 | Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja. | 12 | 100 | 0 | |
| 7 | Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja. | TB | 0 | 0 | |
| 8 | Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. | 37 (RM 62,343.95) | 100 | 0 | |

RUMUSAN:

Kesemua peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100% kecuali bagi urusan Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2024

| Bil | Piagam Pelanggan | Bilangan Urusan | Peratusan Pencapaian (%) | | Komen / Alasan |
|-----|--|----------------------|--------------------------|----------------|--|
| | | | Tercapai | Tidak Tercapai | |
| 1 | Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta. | 57 | 100 | 0 | |
| 2 | Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja. | 59 | 100 | 0 | |
| 3 | Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja. | 0 | 100 | 0 | |
| 4 | Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan dalam tempoh tiga hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) Sarawak. | 0 | 100 | 0 | Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) diadakan pada Bulan Februari 2024 |
| 5 | Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja. | 28 | 100 | 0 | |
| 6 | Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja. | 33 | 100 | 0 | |
| 7 | Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja. | 0 | 100 | 0 | |
| 8 | Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. | 89 (RM 62,343.95) | 100 | 0 | |

RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan **Februari 2024**, terdapat peningkatan bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan kecuali urusan perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters. Manakala tiada urusan bagi permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) dan permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan . Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan **mencapai 100%**.