

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN, BAHAGIAN KHIDMAT & PENGURUSAN, PEJABAT DAERAH/TANAH SEPANG  
TAHUN 2013**

| BIL | AKTIVITI  | TEMPOH PENYELESAIAN              | JUMLAH PERKHIDMATAN   | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | MELEBIHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           |
|-----|---|----------------------------------|---|--|---------------------|--|---------------------------|
|     |   |                                  |   | Jumlah Menepati Standard                       | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard                 | % Tidak Menepati Standard |
| 1   | Membuat bayaran bagi semua bil dan tuntutan (lengkap) yang diterima.  | 14 hari berkerja                 | 2399 baucar   | 2399   | 100                 |  |                           |
| 2   | Mengemukakan Penyata Penyesuaian ke Bendahari Negeri Selangor.  | Sebelum 15 haribulan berikutnya. | 7 penyata   | 7  | 100                 |  |                           |
| 3   | Mengemaskini maklumat ke dalam Buku Perkhidmatan.   | 2 hari bekerja.                  | Tetap :125<br>Kontrak : 17<br>sambilan : 4<br>Jumlah = 146 buku | 146  | 100                 |  |                           |
| 4   | Menguruskan latihan dalaman kakitangan.   | 14 hari bekerja.                 | 146 kakitangan  | 146  | 100                 |  |                           |
| 5   | Memberi maklumbalas kepada permohonan kuarters selepas Mesyuarat Jawatankuasa Perumahan.                          | 5 hari bekerja.                  | 15 permohonan   | 15   | 100                 |  |                           |
| 6   | Menguruskan aduan yang diterima.  | 3 hari bekerja.                  | STARS : 12<br>AWAM : 8<br>Jumlah : 20                           | 20   | 100                 |  |                           |
| 7   | Menguruskan maklumbalas kepuasan pelanggan.   | 14 hari bekerja.                 | 24 maklumbalas  | 24   | 100                 |  |                           |
| 8   | Menyampaikan bantuan kepada mangsa bencana yang layak setelah laporan lengkap diterima daripada agensi berkaitan. | 14 hari bekerja.                 | 7 kali bantuan  | 7  | 100                 |  |                           |
| 9   | Menguruskan laporan kerosakan peralatan/perisian ICT yang diterima.   | 14 hari bekerja.                 | 31 aduan  | 31   | 100                 |  |                           |
| 10  | Menguruskan permohonan baru/pembaharuan lesen eksais.   | 6 bulan.                         | Mempebaharui : 107<br>Permohonan Baru : 11<br>Jumlah : 117      | 117  | 100                 |  |                           |