

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2021

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.	27	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	30	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	38	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	6	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).	5	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	10	100	0	

RUMUSAN:

Pencapaian dalam piagam pelanggan pada bulan Januari adalah baik dan memuaskan di mana peratusan yang dicapai untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2021

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.	25	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.	39	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	4	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).	2	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	68	100	0	

RUMUSAN:

Berdasarkan jadual di atas, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan dan permohonan kuarters ada peningkatan, dan ini sekaligus menunjukkan satu peningkatan yang baik dari bulan Januari. Manakala peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan adalah baik kerana berjaya mencapai peratusan sehingga 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2021

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.	37	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	41	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	38	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	5	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).	3	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	122	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Mac, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan terus meningkat sehingga 112 orang. Untuk urusan kaunters pula juga meningkat sehingga 37. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan April 2021

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.	32	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	22	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	88	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	7	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).	3	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	164	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan April, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan terus meningkat kepada 164 orang. Untuk permohonan kuarters pula juga meningkat kepada 88 permohonan. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mei 2021

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.	27	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	5	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	0	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	14	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).	2	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	69	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Mei, bilangan bagi semua urusan menurun berbanding bulan sebelumnya. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Jun 2021

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.	12	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	19	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	0	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	6	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).	1	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	74	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Jun, bilangan bagi semua urusan masih menurun berbanding bulan sebelumnya kecuali urusan tempahan fasiliti dan pembayaran bil dan tuntutan terdapat peningkatan. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Julai 2021

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.	15	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	22	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	120	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	24	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).	5	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	50	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Julai, bilangan bagi semua urusan masih telah meningkat berbanding bulan sebelumnya kecuali terdapat penurunan bagi pembayaran bil dan tuntutan. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Ogos 2021

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.	24	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.	90	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	35	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).	3	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	53	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Ogos, bilangan urusan sedikit menurun tetapi peratusan pencapaian adalah memuaskan kerana telah mencapai sehingga 100% untuk setiap piagam pelanggan.