

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2022

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.	39	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	107	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	47	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.	52	100	0	

### RUMUSAN:

Melalui bilangan urusan dan peratusan pencapaian dalam piagam pelanggan pada bulan Januari, ianya menunjukkan hasil yang positif di mana peratusan yang dicapai untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2022

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.	64	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	20	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.	52	100	0	

**RUMUSAN:**

Menurut Jadual di atas, bilangan urusan menunjukkan sedikit menurun berbanding dengan Bulan Januari dan peratusan pencapaian dalam piagam pelanggan pada bulan Februari ianya menunjukkan hasil yang positif terutamanya pembayaran bil dan tuntutan di mana peratusan yang dicapai untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2022

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.	36	100%	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	39	100%	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	71	100%	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	32	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.	118	100%	0	

**RUMUSAN:**

Pada bulan Mac pula, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan masih mencapai bilangan urusan yang tertinggi dan meningkat sehingga 118 orang. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.