

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%**.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2024

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 hari bekerja.	18	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	3	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.	10	100	0	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	19	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	28	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.	133	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan Mac 2024, terdapat peningkatan bilangan urusan bagi permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) dan pembayaran bil dan tuntutan. Terdapat penurunan bagi urusan permohonan menduduki kuarters dan aduan kerosakan kuarters. Tiada aduan selain aduan kerosakan kuarters direkodkan. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan April 2024

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 hari bekerja.	15	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	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	
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	84	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	28	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	149	100	0	

RUMUSAN:

Bagi pencapaian piagam pelanggan bulan April 2024, terdapat peningkatan bagi urusan di kaunter, permohonan menduduki kuarters, aduan serta pembayaran bil dan tuntutan. Manakala, terdapat penurunan bagi urusan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium serta permohonan baharu/ gantian kad akses/ pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching. Walau bagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100% kecuali urusan Keputusan Permohonan Penyewaan Ruang Pejabat di Premis Bukan Milik Kerajaan Persekutuan kerana tiada sebarang permohonan bagi bulan April 2024.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mei 2024

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	52	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	29	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	1	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.	11	100	0	i) 23 Mei 2024 - Mesyuarat JRP Bil 3/2024; ii) Surat Kelulusan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	45	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	35	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	0	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	144	100	0	RM238,616.51

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Mei 2024, terdapat peningkatan bagi urusan di kaunter, permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Manakala, terdapat penurunan bagi urusan permohonan baharu/ gantian kad akses/ pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching. Walaubagaimanapun, peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Jun 2024

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	58	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	40	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.	-	-	-	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP) diadakan pada Bulan Jun 2024.
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	55	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	10	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	4	100	0	Semua aduan bagi bulan Jun 2024 diserahkan kepada unit yang berkaitan
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	91	100	0	RM 219,734.38

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Jun 2024, terdapat peningkatan bagi urusan di kaunter, permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, permohonan menduduki kuarters. Manakala, terdapat penurunan bagi urusan penerimaan aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Tiada permohonan baharu untuk gantian kad akses/pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching. Keseluruhan peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Julai 2024

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	55	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	40	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.	18	100	0	Surat Kelulusan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	80	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	17	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	4	100	0	Semua aduan bagi bulan Jun 2024 diserahkan kepada unit yang berkaitan
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	140	100	0	RM 777,692.94

RUMUSAN:

Bagi pencapaian untuk bulan Julai 2024, terdapat peningkatan bagi pembayaran bil dan tuntutan, aduan kerosakan kuarters serta permohonan menduduki kuarters. Manakala permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium masih sama seperti bulan Jun serta sedikit penurunan urusan di kaunter. Tiada permohonan baharu, gantian kad akses dan pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching. Keseluruhan peratusan pencapaian untuk piagam pelanggan tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Ogos 2024

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	60	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	41	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	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 Ogos 2024.
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	89	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	16	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.	133	100	0	RM 612,588.17

RUMUSAN:

Bagi pencapaian untuk bulan Ogos 2024, terdapat pengurangan bagi pembayaran bil dan tuntutan, peningkatan pada penerimaan aduan kerosakan kuarters, permohonan menduduki kuarters, permohonan baharu kad akses dan pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Sarawak. Manakala urusan di kaunter dan permohonan tempahan bilik mesyuarat terdapat sedikit peningkatan. Keseluruhan peratusan pencapaian untuk piagam pelanggan tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan September 2024

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	49	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	39	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.	17	100	0	Surat Kelulusan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	55	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	8	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.	101	100	0	RM1,359,054.38

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan September 2024, terdapat kenaikan bagi pembayaran bil dan tuntutan, pengurangan pada penerimaan aduan kerosakan kuarters, permohonan menduduki kuarters, permohonan baharu kad akses dan pas memasuki Kompleks Persekutuan Sarawak. Urusan di kaunter dan permohonan tempahan bilik mesyuarat juga terdapat sedikit pengurangan. Keseluruhan peratusan pencapaian untuk piagam pelanggan tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Oktober 2024

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 hari bekerja.	37	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	7	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 Oktober 2024
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	102	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	17	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	152	100	0	RM1,618,962.50

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan Oktober 2024, terdapat peningkatan bagi urusan di kaunter, permohonan baharu gantian kad akses, pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching, permohonan menduduki kuarters dan penerimaan aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Urusan permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium terdapat sedikit pengurangan. Keseluruhan peratusan pencapaian piagam pelanggan tercapai 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan November 2024

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta.	48	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	8	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	245	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.	11	100	0	22 November 2024 Mesyuarat JRP Bil 6/2024
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	83	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	20	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	4	100	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	184	100	0	RM 1,875,356.37

RUMUSAN:

Bagi pencapaian bulan November 2024, terdapat sedikit penurunan bagi urusan di kaunter serta tempahan bilik mesyuarat dan auditorium dan permohonan menduduki kuarters. Manakala peningkatan yang tinggi untuk urusan permohonan baharu gantian kad akses dan pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching, aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Keseluruhan peratusan pencapaian piagam pelanggan tercapai 100%.