

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2025

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.	16	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	11	45	55	Menunggu maklum balas daripada agensi bagi permohonan yang tidak lengkap. 1) Laporan Kesihatan tidak disertakan 2) Kad akses yang rosak tidak dikembalikan ke Pejabat ini
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		
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	99	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	23	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	2	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	38	100	0	RM 54,489.49

RUMUSAN: Pencapaian bulan Januari 2025, menunjukkan peningkatan bagi urusan di kaunter dan permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium. Manakala terdapat penurunan bagi permohonan baharu kad akses dan pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching serta pembayaran bil dan tuntutan. Rumusannya, keseluruhan pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Januari 2025 ialah 100%.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2025

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.	25	100	0	
3	Permohonan baharu / gantian kad akses / pas khas memasuki Kompleks Persekutuan Kuching (KPK) akan diproses dalam tempoh tiga hari bekerja.	9	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	0	0	Tiada Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat (JRP)
5	Perakuan penerimaan permohonan menduduki kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	62	100	0	
6	Perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga hari bekerja.	45	100	0	
7	Setiap aduan (selain aduan kerosakan kuarters) akan diambil tindakan dalam tempoh tiga hari bekerja.	4	0	0	
8	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	65	100	0	RM 152,137.64

RUMUSAN: Pencapaian bulan Februari 2025, menunjukkan peningkatan pada permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, perakuan penerimaan aduan kerosakan kuarters serta pembayaran bil dan tuntutan. Manakala terdapat penurunan bagi urusan di kaunter, permohonan baharu gantian kad akses dan pas khas serta penerimaan permohonan menduduki kuarters. Rumusannya, pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Februari 2025 100% tercapai.