

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA – PENTADBIRAN AM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	2760	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Sebutharga = 2	100%	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN PROJEK

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	164	100%	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Sebutharga = 13	100%	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN PEMASARAN & PELABURAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	291	82%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	21	90%	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	182	80%	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN KEWANGAN & HASIL

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	825	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	1,178 Bil	100%	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN KORPORAT & AUDIT DALAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	264	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	<p>Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN INTEGRITI & PERHUBUNGAN AWAM

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	456	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	168	100%	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI & ASET

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	98	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	<p>Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	<p>Tender = 0</p> <p>Sebutharga = 4</p>	100%	1.
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	110	100%	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2018

BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		CATATAN
		JUMLAH KES (JAN-DIS)	PERATUS PENCAPAIAN (JAN-DIS)	
1	Memberi maklumbalas setiap surat menyurat dalam masa 3 hari bekerja.	183	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
4	Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut <ul style="list-style-type: none"> • Tender - 90 hari selepas tarikh tutup • Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup 	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	
6.	Memastikan semua elemen ICT beroperasi dengan tahap jaminan perkhidmatan perkhidmatan 90% (julat kegagalan sebulan tidak melebihi 3 hari)	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	