

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2019**

**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.	2940	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	Sebutharga = 7	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 2019**

**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).	-	-	
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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	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 2019**

**BAHAGIAN PEMASARAN & PELABURAN**

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.	302	93%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	57	100%	
3	Komited memproses permohonan pembelian rumah, sewaan rumah / ruang pejabat, bangunan dan hartanah dalam masa 3 hari.	158	94%	
4	<p>Komited dalam memproses dan membuat keputusan untuk tawaran seperti berikut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	Sebutharga = 1	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 2019**

**BAHAGIAN KEWANGAN & HASIL**

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.	815	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	Sebutharga = 1	100%	
5	Komited dalam memproses dokumen bayaran yang lengkap dalam masa 14 hari	1470	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 2019**

**BAHAGIAN KORPORAT & AUDIT DALAM**

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.	255	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	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 2019**

**BAHAGIAN INTEGRITI & PERHUBUNGAN AWAM**

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.	440	100%	
2	Komited terhadap segala aduan akan diwajibkan dalam tempoh 5 hari bekerja (bergantung kepada bahagian masing-masing).	152	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	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 2019**

**BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI & ASET**

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.	24	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	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 2019**

**BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

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.	23	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	<p>Tender = 0</p> <p>Sebutharga = 0</p>	-	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)	48	100%	



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YAYASAN MELAKA 2019**

**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.	176	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"> <li>• Tender - 90 hari selepas tarikh tutup</li> <li>• Sebutharga - 90 hari selepas tarikh tutup</li> </ul>	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	