

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BIRO TATANEGARA, JABATAN PERDANA MENTERI
SEHINGGA BULAN NOVEMBER 2011**

1. PESERTA KURSUS

BIL	JANJI	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Kursus akan ditawarkan kepada organisasi/peserta selewat-lewatnya 21 hari sebelum kursus bermula	5957	99.95%	3	0.05%	5960
2.	Peserta yang mengikuti kursus dengan jayanya akan diberi sijil penyertaan selewat-lewatnya dua (2) minggu selepas kursus tamat (selain Kursus Kenegaraan SSM)	48376	99.8%	81	0.2%	48457

2. TENAGA PENGGERAK

BIL	JANJI	MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAI STANDARD	% MENEPAI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAI STANDARD	% TIDAK MENEPAI STANDARD	
1.	Mengeluarkan surat pelantikan selewat-lewatnya dua (2) minggu setelah menerima surat persetujuan daripada calon Tenaga Penggerak	-	-	-	-	-
2.	Mengeluarkan surat jemputan bertugas sekurang-kurangnya 10 hari sebelum sesuatu aktiviti bermula	7186	99.85%	11	0.15%	7197
3.	Membuat pembayaran semua imbuhan/tuntutan dalam tempoh 14 hari setelah menerima borang tuntutan yang lengkap	7585	98.6%	109	1.4%	7694

3. PEMBEKAL

BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	% MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	% TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Membuat pembayaran semua bil atau invois dalam tempoh 14 hari setelah menerima dokumen yang lengkap	2503	99.4%	15	0.6%	2521