

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
BIRO TATANEGARA, JABATAN PERDANA MENTERI  
BULAN JUN 2010**

**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.	34	100%	0	0%	34 KURSUS
2.	Peserta yang mengikuti kursus dengan jayanya akan diberi sijil penyertaan selewat-lewatnya dua (2) minggu selepas kursus tamat (selain Kursus Kenegaraan SSM).	1323	100%	0	0%	1323 KURSUS

2. TENAGA PENGGERAK

BIL	JANJI	MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPAHI STANDARD	% MENEPAHI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPAHI STANDARD	% TIDAK MENEPAHI STANDARD	
1.	Mengeluarkan surat pelantikan selewat-lewatnya dua (2) minggu setelah menerima surat persetujuan daripada calon Tenaga Penggerak.	48	96%	2	4%	50
2.	Mengeluarkan surat jemputan bertugas sekurang-kurangnya 10 hari sebelum sesuatu aktiviti bermula.	226	99.5%	1	0.5%	227
3.	Membuat pembayaran semua imbuhan/tuntutan dalam tempoh 14 hari setelah menerima borang tuntutan yang lengkap.	479	95.9%	20	4.1%	499

3. PEMBEKAL

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.	Membuat pembayaran semua bil atau invoice dalam tempoh 14 hari setelah menerima dokumen yang lengkap.	247	98.8%	3	1.2%	250