

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BIRO TATANEGARA, JABATAN PERDANA MENTERI
SEHINGGA BULAN DISEMBER 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	12590	99.98%	3	0.02%	12593
2.	Peserta yang mengikuti kursus dengan jayanya akan diberi sijil penyertaan selewat-lewatnya dua (2) minggu selepas kursus tamat (selain Kursus Kenegaraan SSM)	78449	99.9%	81	0.1%	78530

2. TENAGA PENGGERAK

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.	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	8422	99.87%	11	0.13%	8433
3.	Membuat pembayaran semua imbuhan/tuntutan dalam tempoh 14 hari setelah menerima borang tuntutan yang lengkap	8787	98.77%	109	1.23%	8896

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	4174	99.57%	18	0.43%	4192