



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

PERKHIDMATAN AKADEMIK

- Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	JUMLAH PAPARAN
Paparan jadual waktu kuliah mengikut masa yang ditetapkan (1/1x100=100%)	<u>Jadual Waktu Kuliah Sem 1 Sesi 2016/17</u> Muat naik pada 10 Mei 2016 (minggu ke-11 semester sebelumnya)	100%

- Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa.

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	JUMLAH PAPARAN
Paparan jadual waktu kuliah mengikut masa yang ditetapkan (1/1x100=100%)	<u>Jadual Waktu Peperiksaan Sem 2 Sesi 2015/16</u> Muat naik pada 10 Mei 2016 (minggu ke-11 semester semasa)	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

- Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh 5 hari bekerja.

Pencapaian

JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES	JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUSAN BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEH UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA
0	0	0

- Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja.

Pencapaian

JUMLAH BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES	JUMLAH BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
108	108	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

- Mengendali **pendaftaran / permasalahan keahlian** dalam tempoh **30 minit**.

Pencapaian

JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI	JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI DALAM TEMPOH 30 MINIT	PERATUSAN PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI DALAM TEMPOH 30 MINIT
396	396	100%

- Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh **1 hari bekerja**.

Pencapaian

JUMLAH PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA	JUMLAH PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA	PERATUSAN PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA
9,704	9,704	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

- Melaksanakan **Kelas Program Literasi Maklumat** mengikut masa yang ditetapkan.

Pencapaian

JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA	JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	PERATUSAN KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN
6	6	100%

- Menyediakan **hasil penelitian maklumat** dalam tempoh **5 hari bekerja**.

Pencapaian

JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA	JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUSAN HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA
2	2	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

- Memberi maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh 2 hari bekerja.

Pencapaian

JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA	JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	PERATUSAN MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA
173	173	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

PERKHIDMATAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

- **Calon yang berjaya** mendapat surat tawaran dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima.

Pencapaian

JUMLAH CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN	JUMLAH CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
63	63	100%

- **Keputusan kenaikan pangkat** staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya **10 hari bekerja** selepas Minit Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.

Pencapaian

JUMLAH KENAIKAN PANGKAT	JUMLAH STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT	PERATUSAN STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
9	9	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

- Mengeluarkan **keputusan Program Transformasi Minda** kepada peserta dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas tarikh terakhir menerima kelulusan daripada kesemua Panel Penilai Program Transformasi Minda.

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA	JUMLAH KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA KEPADA PESERTA DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA KEPADA PESERTA DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
42	42	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan cuti belajar** kepada calon selewat-lewatnya **14 hari bekerja** selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar/KPT.

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN CUTI BELAJAR	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN CUTI BELAJAR KEPADA CALON SELEWAT-LEWATNYA 14 HARI BEKERJA	PERATUSAN KEPUTUSAN PERMOHONAN CUTI BELAJAR KEPADA CALON SELEWAT-LEWATNYA 14 HARI BEKERJA
10	10	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **10 hari bekerja** bagi permohonan dalam negara selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN BAGI PERMOHONAN DALAM NEGARA	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 10 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN DALAM NEGARA	PERATUSAN KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 10 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN DALAM NEGARA
7	7	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **20 hari bekerja** bagi permohonan luar negara selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 20 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	PERATUSAN KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 20 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA
1	1	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2016

- Memastikan **surat pengesahan dalam perkhidmatan** dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh **14 hari bekerja** selepas mendapat kelulusan Pendaftar.

Pencapaian

JUMLAH SURAT PENGESAHAN DALAM PERKHIDMATAN DIKELUARKAN KEPADA STAF	JUMLAH SURAT PENGESAHAN DALAM PERKHIDMATAN DIKELUARKAN KEPADA STAF SELEWAT-LEWATNYA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	PERATUSAN SURAT PENGESAHAN DALAM PERKHIDMATAN DIKELUARKAN KEPADA STAF SELEWAT-LEWATNYA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA
36	36	100%

- Memastikan **status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00)** dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

JUMLAH STATUS PERMOHONAN TUNTUTAN RAWATAN PERUBATAN	JUMLAH STATUS PERMOHONAN TUNTUTAN RAWATAN PERUBATAN (BAWAH RM1000.00) DIMAKLUMKAN KEPADA PEMOHON DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN STATUS PERMOHONAN TUNTUTAN RAWATAN PERUBATAN (BAWAH RM1000.00) DIMAKLUMKAN KEPADA PEMOHON DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
83	83	100%