

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (OKTOBER 2023)

Piagam Pelanggan	Pencapaian			
	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard
1) Mengendalikan insiden keselamatan bagi skop tindakan segera dalam tempoh kurang dari satu (1) jam dan skop tindakan lanjutan dalam tempoh tujuh (7) hari. (BTMKN)	-	-	-	-
<b>Tiada insiden.</b>				
2) Menyediakan maklumat digital atau peta yang dimohon selepas empat (4) hari bekerja dari tarikh persetujuan pelanggan. (BTMKN)	-	-	-	-
<b>Tiada permohonan.</b>				
3) Membuka sistem e-Pingat untuk pencalonan Anugerah Darjah Kebesaran, Bintang dan Pingat Kehormatan Negeri Pulau Pinang sekurang-kurangnya bagi tempoh dua (2) bulan. (BDUN)	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
4) Keputusan MMK diedarkan tidak lewat daripada tujuh (7) hari setelah minit MMK disahkan. (BDUN)	<b>218</b>	<b>100%</b>	-	-
<b>Keputusan MMK bagi Mesyuarat MMK Bil.28/2023 pada 19 Oktober 2023 belum diedarkan memandangkan minit MMK hanya akan disahkan dalam mesyuarat seterusnya iaitu pada 1 November 2023.</b>				
5) Memproses permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan melalui Sistem e-Pengesahan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima. (BPSM)	-	-	-	-
<b>Tiada permohonan.</b>				
6) Memberikan maklum balas bagi perkhidmatan sesi kaunseling (permohonan kali pertama) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima. (BPSM)	<b>36</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (OKTOBER 2023)

Piagam Pelanggan	Pencapaian			
	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard
7) 95% projek di bawah P01 dilaksanakan mengikut jadual. (BPEN)	<b>268</b>	<b>99.63%</b>	<b>13.4</b>	<b>5%</b>
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
8) Proses penamatan dan pelantikan keahlian Majlis Pengurusan Komuniti Kampung (MPKK) Negeri Pulau Pinang di selesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap. (BKP)	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
9) Semua tempahan Auditorium milik Kerajaan Negeri akan disahkan dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum program berlangsung. (BKP)	<b>36 unit tempahan</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
10) Memproses baucar bayaran (bil dan tuntutan) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumen lengkap diterima. (BKP – SEKSYEN KEWANGAN)	<b>1,144</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
11) Permohonan Pinjaman Penuntut diproses dan diberi keputusan dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh tutup permohonan. (BKP – UNIT PINJAMAN PENUNTUT)	-	-	-	-
<b>Permohonan Pinjaman Penuntut Negeri Pulau Pinang bagi Sesi 2023/2024 telah diproses dan belum diberi kelulusan oleh pihak Lembaga. Oleh yang demikian, tiada pencapaian untuk bulan Oktober 2023.</b>				
12) Mengeluarkan bantuan kewangan kepada Persatuan Sukan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh penerimaan borang permohonan lengkap. (BMSN)	<b>7 Hari</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (OKTOBER 2023)

Piagam Pelanggan	Pencapaian			
	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard
13) Menyiasat dan mengambil tindakan susulan terhadap aduan berkaitan pencerobohan Kawasan tadahan dan punca air dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. (BKSA)	1	100%	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
14) Pemulangan resit bayaran sewaan / pajakan tanah CMI dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja dari tarikh terimaan cek / makluman bayaran atas talian. (CMI)	<u>125</u> 125	100%	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
15) Mengeluarkan kad dan surat jemputan majlis dalam masa lima (5) hari sebelum majlis bagi yang berjadual dan tiga (3) hari bagi majlis secara <i>ad-hoc</i> . (BPMP)				
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
16) Pengurusan aduan dan pertanyaan awam Kerajaan Negeri Pulau Pinang diberi maklum balas dalam tempoh tiga belas (13) hari bekerja. (UKKI – UNIT ADUAN)	61	100%	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
17) Laporan pemerhatian pengauditan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) bulan selepas pengauditan selesai. (UAD)	-	-	-	-
<b>Tiada sebarang laporan / pemerhatian audit dikeluarkan bagi bulan Oktober 2023.</b>				
18) Melaksanakan pengesanan dan pengesahan ke atas aduan / maklumat yang diterima atau melaporkan kepada agensi penguatkuasaan yang bertanggungjawab dalam tempoh sekurang – kurangnya empat (4) minggu. (UI)	3	100%	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				