

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (NOVEMBER 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>1</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
2) Menyediakan maklumat digital atau peta yang dimohon selepas empat (4) hari bekerja dari tarikh persetujuan pelanggan. (BTMKN)	-	-	-	-
Tiada permohonan.				
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>296</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
5) Memproses permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan melalui Sistem e-Pengesahan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima. (BPSM)	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
6) Memberikan maklum balas bagi perkhidmatan sesi kaunseling (permohonan kali pertama) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima. (BPSM)	<b>41</b>	<b>100%</b>	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (NOVEMBER 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>335</b>	<b>99.7%</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>	<b>-</b>	<b>-</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>44 unit tempahan</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</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>1,242</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</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>-</b>	<b>-</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>
<b>Tarikh tutup permohonan bagi Sesi 2023/2024 adalah pada 31 Oktober 2023. Permohonan pinjaman telah diproses dan belum diberi keputusan dalam tempoh satu(1) bulan kepada peminjam disebabkan peralihan pentadbiran Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Keputusan permohonan dijangka akan dimaklumkan pada 19 Disember 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>	<b>-</b>	<b>-</b>
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PSUKPP (NOVEMBER 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)	$\frac{132}{132}$	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)	1	100%	-	-
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)	67	100%	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				
17) Laporan pemerhatian pengauditan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) bulan selepas pengauditan selesai. (UAD)	-	-	-	-
Tiada sebarang laporan/pemerhatian audit dikeluarkan bagi bulan November 2023.				
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)	8	100%	-	-
Justifikasi jika tidak mencapai standard Piagam Pelanggan.				