

k.	100% lawatan tapak dilaksanakan dalam tempoh 14 hari selepas menerima permohonan	Jabatan Kejuruteraan	-	-	-	-	-	-
----	--	----------------------	---	---	---	---	---	---

Huraian :

3c : 1 perakuan Pelan Bangunan bagi bulan April 2021 tidak dapat dibuat dalam tempoh 21 hari kerana masalah kertas perakuan lewat dikeluarkan dan terdapat gangguan sistem osc selama 3 hari.

3k : Bagi tempoh Januari - April 2021, tiada permohonan CCC diterima.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN JANUARI – DISEMBER 2022**

14. Memastikan kursus kakitangan mematuhi 5 hari setahun.

BIL	KPI	JAB/BHGN/ UNIT	JUMLAH	MENEPATI PIAGAM				HURAIAN
				YA	%	TIDAK	%	
a.	Menjalankan latihan sekurang-kurangnya 5 hari setahun untuk semua kakitangan MDP	Jabatan Khidmat Pengurusan	153 Kakitangan	7	4.6%	146	95.4%	14a

Huraian :

14a : Tidak mencapai objektif kualiti kerana penilaian dibuat pada hujung tahun. Punca tidak mencapai objektif adalah :

- i. Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat, Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan dan Perintah Kawalan Pergerakan masih berkuatkuasa pada tahun 2021 kerana pandemik Covid19.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN JANUARI – DISEMBER 2022**

15. Memastikan urusan pelantikan kakitangan tetap dalam tempoh 3 bulan selepas jawatan dikosongkan.

BIL	KPI	JAB/BHGN/ UNIT	JUMLAH	MENEPATI PIAGAM				HURAIAN
				YA	%	TIDAK	%	
a.	Melaksanakan urusan pelantikan kakitangan tetap dalam tempoh 3 bulan selepas jawatan dikosongkan atau selepas menerima arahan pengisian jawatan.	Jabatan Khidmat Pengurusan	12	-	-	12	100%	

Huraian :

Tidak mencapai objektif kualiti memastikan 100% bagi urusan pelantikan kakitangan tetap dalam tempoh 3 bulan selepas jawatan dikosongkan kerana :

- i. 12 jawatan tetap tidak dibuat pengisian kerana masih terikat dengan keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) ke 15/2019 pada 29 Mei 2019 iaitu Perlaksanaan Dasar Kawalan Saiz Perkhidmatan Awam di Bawah Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Pahang termasuk Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Badan Berkanun Negeri (BBN).

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN JANUARI – DISEMBER 2022**

- 16. Memastikan ketersediaan kemudahan prasarana ict berfungsi dengan baik, setiap aduan pengoperasian dan maklumbalas pelanggan diambil tindakan dalam tempoh 8 jam sehari selepas aduan diterima dan ketersediaan capaian interaktif dan pengemaskinian laman web dalam tempoh 24 jam.**

BIL	KPI	JAB/BHGN/ UNIT	JUMLAH	MENEPATI PIAGAM				HURAIAN
				YA	%	TIDAK	%	
a.	Memastikan 100% ketersediaan prasarana ict bagi pelaksanaan perkhidmatan teras dalam masa 8 jam sehari .	Bahagian Teknologi Maklumat	11 Aduan pemgguna	11	100%	-	-	Menyelesaikan aduan pengguna
b.	Memastikan 100% ketersediaan operasi sistem pengkomputeran kepada pelanggan dapat dilaksanakan dalam masa 8 jam sehari .		172 Penyelenggaraan	172	100%	-	-	Kerja-kerja pengoperasian sistem/trobleshoot/data/maklumat

c.	Memastikan 100% capaian maklumat interaktif laman web oleh pihak berkepentingan boleh dicapai dalam masa 24 jam sehari.		60 Pengemaskinian	60	100%	-	-	Kerja-kerja pengemaskinian laman web.
----	---	--	------------------------------------	-----------	-------------	----------	----------	--

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN JANUARI – DISEMBER 2022**

17. Memastikan audit dalam dilaksanakan bagi memantau kerja dan prosedur dilakukan mengikut peraturan dan undang-undang.

BIL	KPI	JAB/BHGN/ UNIT	JUMLAH	MENEPATI PIAGAM				HURAIAN
				YA	%	TIDAK	%	
a.	100% laporan audit dikeluarkan dalam tempoh 5 hari.		4 laporan	3	75%	3	75%	17a
b.	100% audit penilaian proses kerja, pengauditan prestasi dan pengauditan pengurusan kewangan di MDP dibuat dalam tempoh 25 hari.		4 Penilaian	4	100%			
c.	Mengadakan pemeriksaan mengejut dan pemeriksaan dalaman.		1 Pemeriksaan	1	50%	1	50%	17c

Huraian :

- 17a : Bagi tempoh Januari - April 2021, sebanyak 3 laporan pengauditan berjaya dikeluarkan dalam tempoh 5 hari. Bagi bulan Januari telah diadakan Audit Prestasi Penyelenggaraan Kenderaan. Laporan lewat disiapkan kerana menilai penyelenggaraan kenderaan untuk tahun 2020.
- 17c : Pemeriksaan mengejut kaunter dilaksanakan 2 kali setahun. Jadual pengauditan kedua adalah pada Oktober 2021.