

BAHAGIAN CSS

**PENCAPAIAN 'KEY PERFORMANCE INDICATOR' (KPI)
COMMUNITY RELATIONS**

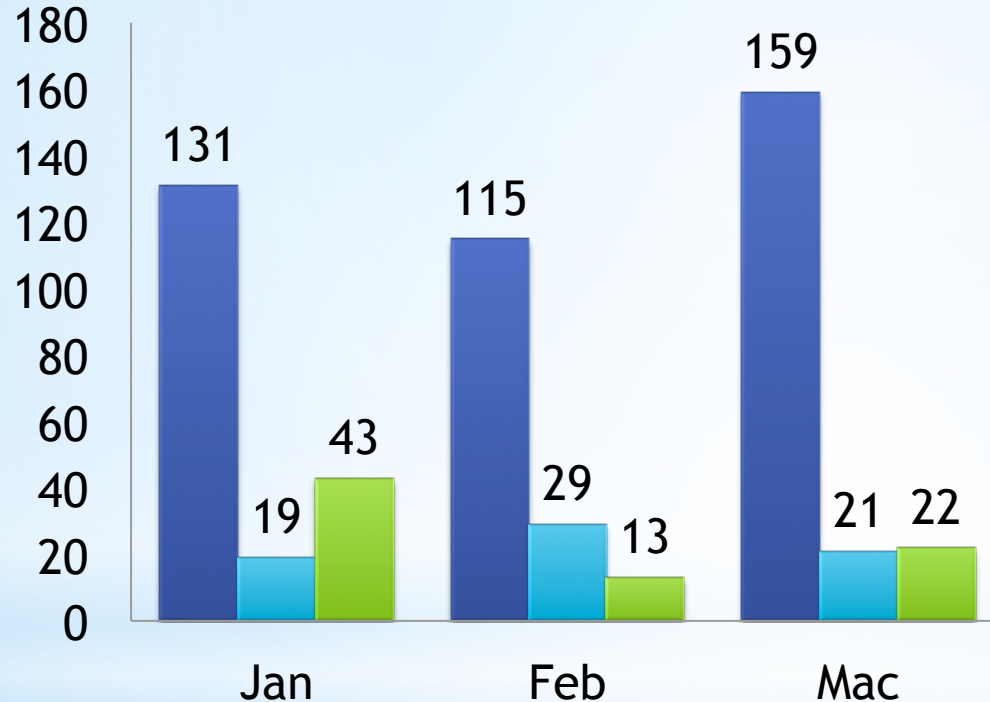
1 JAN - 31 MAC 2015

PENCAPAIAN “KEY PERFORMANCE INDICATOR” (KPI)
SUKU TAHUN PERTAMA (01 JAN – 31 MAC 2015)

DBKU	IMS/COM/01- COMMUNITY RELATIONS			
BHG	PERKARA	KPI	OBJEKTIF KUALITI (%)	PENCAPAIAN (%)
CSS	A. Penerimaan dan penyaluran aduan awam (dalaman dan luaran) :- 1. Penerimaan, penyaluran dan siasatan aduan :- a. Hari bekerja dan kes kecemasan. a. Cuti umum. 2. Maklumbalas kepada pengadu 3. Mesyuarat Biro Maklum Mesra	Dalam tempoh 24 jam selepas aduan diterima. Dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima. Dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh maklumbalas diterima 4 kali setahun (Frekuensi mesyuarat diubah kepada sebulan sekali)	100% 100% 100% (Dicadangkan objektif kualiti diubah ke 70%) 100%	100% 100% 73.4 % 75% Mesyuarat telah diadakan tiga (3) kali seperti berikut;- 1. Januari - 15.1.2015 2. Febuari - 25.2.2015 3. Mac - 25.3.2015

IMS/COM/01 - COMMUNITY RELATIONS**A. Penerimaan dan penyaluran aduan awam - Maklum balas kepada pengadu**

KPI - Dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh maklum balas diterima

**Jan – Mac 2015**

- Jumlah aduan : **552**
- Dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja: 405 (73.4%)
- Dihubungi lebih dari 3 hari bekerja: 69 (12.5 %)
- Tidak tiada catatan oleh helpdesk: 78 (14.1%)

Pencapaian : 73.4 % (Objektif Kualiti 100%)

Justifikasi : masih terdapat sebilangan kecil helpdesk terlupa atau tidak mencatat pada ruangan remark sama ada pengadu dihubungi atau tidak.

- 3 Hari Bekerja
- Melebihi 3 Hari
- Tiada Catatan/Tidak dihubungi