

BAHAGIAN CSS

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

1 JAN - 30 JUN 2015

PENCAPAIAN “KEY PERFORMANCE INDICATOR” (KPI)
SUKU TAHUN PERTAMA (01 JAN – 30 JUN 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 (Dicadang frekuensi mesyuarat diubah kepada sebulan sekali)	100% 100% 100% (Dicadang objektif kualiti diubah ke 70%) 100%	100% 100% 77% 50% Mesyuarat telah diadakan tiga (3) kali seperti berikut;- 1. Januari - 15.1.2015 2. Febuari - 25.2.2015 3. Mac - 25.3.2015 4. April - 28.4.2015 5. Mei - 20.5.2015 6. Jun - 16.6.2015

PENCAPAIAN 'KEY PERFORMANCE INDICATOR' (KPI)

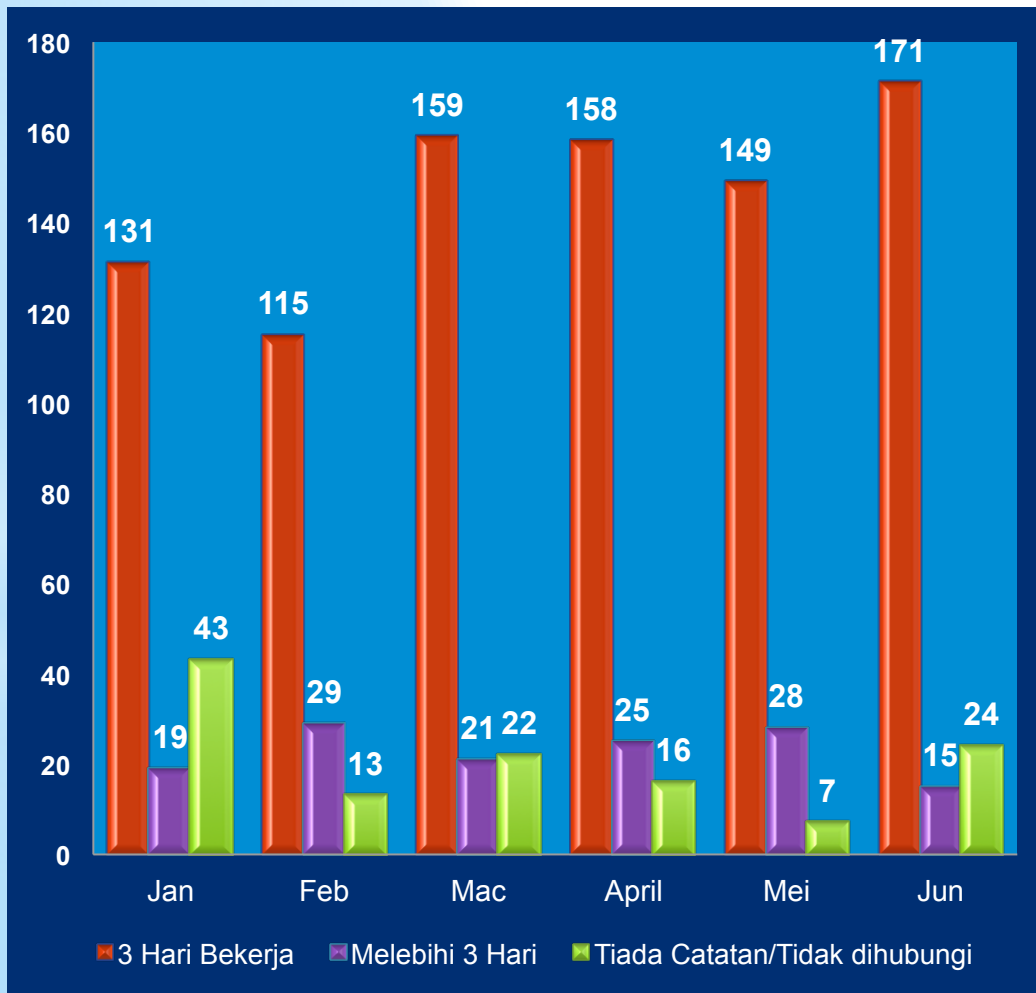
1 JANUARI - 30 JUN 2015

BAHAGIAN CSS

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 – Jun 2015

- Jumlah aduan : **1,145**
- Dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja: 883 (77 %)
- Dihubungi lebih dari 3 hari bekerja: 137 (12 %)
- Tidak catatan / dihubungi oleh helpdesk: 125 (11 %)

Pencapaian : **77 %** (Objektif Kualiti 100%)

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

TERIMA KASIH