

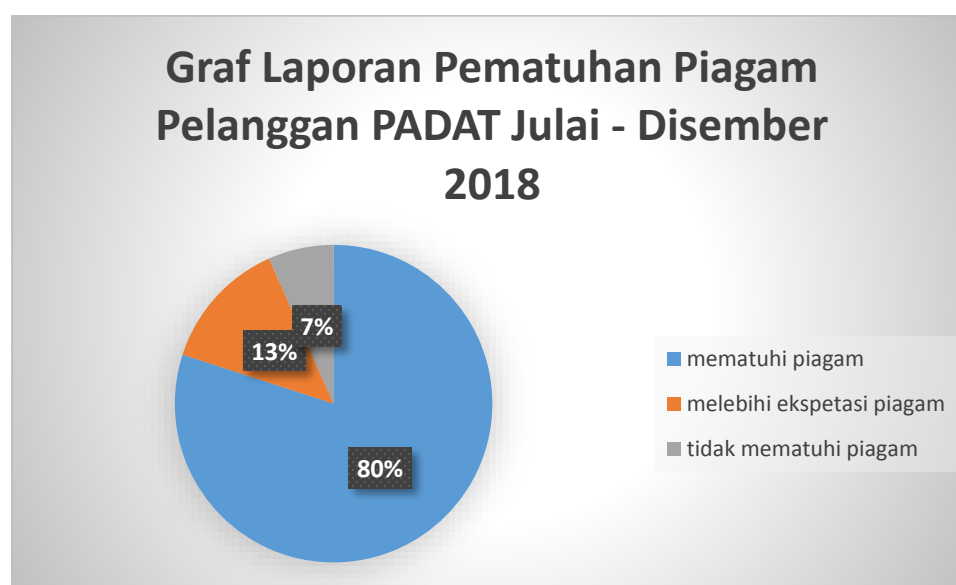
LAPORAN PEMANTAUAN DAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PADAT

JULAI – DISEMBER 2018

Satu pemantauan terhadap pencapaian dan pematuhan piagam pelanggan PADAT telah diadakan oleh Unit Perhubungan Awam PADAT pada 22 hingga 31 Januari 2019. Pemantauan yang dilakukan ini adalah selaras dengan arahan yang dikeluarkan melalui Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil 1 Tahun 2008 yang mana pemantau berterusan hendaklah dilaksanakan ke atas tahap kualiti penyampaian perkhidmatan untuk memastikan janji-janji dalam Piagam Pelanggan sentiasa dipenuhi.

Pemantauan dilakukan terhadap 14 perkara yang telah dinyatakan di dalam piagam pelanggan PADAT melibatkan 3 bahagian iaitu Bahagian Khidmat Pengurusan, Bahagian Penyelidikan dan Bahagian Pendidikan. Keterangan lanjut mengenai laporan ini adalah seperti mana yang terdapat di lampiran A.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan terhadap kesemua 14 piagam yang dinyatakan, didapati bahawa terdapat 11 piagam yang mematuhi piagam sebanyak 100 peratus, 2 piagam yang menunjukkan pematuhan melebihi ekspektasi dan sebanyak 1 piagam yang tidak dapat memenuhi atau mematuhi piagam yang telah ditetapkan. Berikut adalah ringkasan bagi analisis pemantau piagam pelanggan dalam bentuk rajah.



Berikut adalah piagam yang memerlukan tindakan pemulihan perkhidmatan untuk memulihkan keyakinan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan.

- a) Mengambil tindakan bagi penyelesaian aduan dalam tempoh empat (14) hari bekerja.

Tindakan *service recovery* yang dicadangkan bagi meningkatkan pematuhan piagam ini adalah:

- a) pengurangan karenah birokrasi dalam penyelesaian aduan terutama yang melibatkan aduan bagi pembaikan kemudahan dan fasiliti.
- b) memastikan agar aduan yang diterima diproses dalam kadar segera
- c) sentiasa mengemas kini status aduan yang diterima dari semasa ke semasa

Disediakan oleh:

(FARHANI BINTI SHAMSUDIN)

Pegawai Penerangan PADAT

Tarikh: 13 Februari 2019

**LAPORAN PEMANTAUAN DAN PENCAPAIAN
PIAGAM PELANGGAN
PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR (JANUARI – JUN 2018)**

Bil	Perkara	Bahagian/ Unit	Jan		Feb		Mac		April		Mei		Jun		% Pencapaian dari Januari - Jun
			Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	
1.	Mengadakan pameran bagi memberi kesedaran dan mendidik masyarakat umum tentang sejarah, budaya dan warisan negeri: <ul style="list-style-type: none"> • Pameran tetap secara berterusan • Pameran khas / sementara dengan minima dua (2) pameran setahun • Pameran luar / bergerak dengan minima enam (6) pameran setahun 	Bahagian Pendidikan	1		1		1		1		1		1		100%
		Bahagian Pendidikan	0		0		0		0		0		0		0%
		Bahagian Pendidikan	0		2		2		0		0		0		66.7%
2.	Melaksanakan urusan-urusan pinjaman (luaran dan dalaman) berkaitan koleksi/kostum/props: <ul style="list-style-type: none"> • Maklum balas permohonan pinjaman koleksi/kostum/props dijawab dalam tempoh lima (5) hari bekerja • Proses permohonan pinjaman diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja. 	Unit Dokumentasi/ Unit Teater & Kebudayaan	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	100%
		Unit Dokumentasi/ Unit Teater & Kebudayaan	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	100%

LAMPIRAN A

Bil	Perkara	Bahagian/ Unit	Jan		Feb		Mac		April		Mei		Jun		% Pencapaian sehingga Jan- Dis
			Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	
3.	<p>Memberi khidmat nasihat dan rundingan berhubung aktiviti penyelidikan dalam aspek sejarah, arkeologi, adat Melayu, warisan dan seni budaya negeri Selangor.</p> <ul style="list-style-type: none"> Maklum balas permohonan menjalankan penyelidikan di arkib / pusat sumber PADAT diuruskan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Maklum balas permohonan melaksanakan penyelidikan di lapangan secara kerjasama dengan PADAT diuruskan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. Maklum balas permohonan menerbitkan artikel dalam Jurnal Seri Alam PADAT diuruskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. 	Unit Media dan Pusat Sumber	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%
		Bahagian Penyelidikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		Unit Penerbitan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0%

LAMPIRAN A

Bil	Perkara	Bahagian/ Unit	Jan		Feb		Mac		April		Mei		Jun		% Pencapaian sehingga Jan- Dis
			Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	
4.	Melaksanakan urusan-urusan berkaitan sumber manusia, khidmat pengurusan dan kewangan: <ul style="list-style-type: none"> Memastikan pembayaran bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh empat belas hari (14) hari berkerja Mengemas kini kandungan portal jabatan sebanyak tiga (3) kali dalam sebulan. 	Unit Kewangan	-	-	118	118	86	86	76	76	125	125	104	104	100%
		Unit Teknologi Maklumat	2	2	6	6	6	6	3	3	4	4	4	4	138.8%
5.	Menyelaras dan mengendalikan semua maklum balas pelanggan yang diterima: <ul style="list-style-type: none"> Akuan penerimaan maklum balas dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja Mengambil tindakan bagi penyelesaian aduan dalam tempoh empat (14) hari bekerja 	Unit Perhubungan Awam	4	4	4	4	19	19	11	3	5	0	5	5	72.9%
		Unit Perhubungan Awam	0	0	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	50%

LAMPIRAN A

Bil	Perkara	Bahagian/ Unit	Jan		Feb		Mac		April		Mei		Jun		% Pencapaian sehingga Jun
			Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	Jum	Capai	
6.	<p>Menyelaras dan mengendalikan semua permohonan pelanggan berhubung perkhidmatan lawatan dan persembahan kesenian:</p> <ul style="list-style-type: none"> Permohonan perkhidmatan lawatan berpandu/ temuramah/ soal selidik dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. Permohonan persembahan kesenian dijawab dalam tempoh lima (5) hari bekerja. 	Unit Perhubungan Awam	1	1	10	10	7	7	4	4	0	0	1	1	100%
		Bahagian Kesenian	2	2	8	8	8	8	7	7	3	3	3	3	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR
TAHUN 2018
BAHAGIAN PENDIDIKAN
BULAN: JULAI HINGGA DISEMBER

Bil.	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam		Melebihi Tempoh Masa / Tidak menepati Standard Piagam		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Pameran tetap secara berterusan	1	100			1
2.	Pameran khas / sementara dengan minima dua (2) pameran setahun	2	100	-	-	2
3.	Pameran luar / bergerak dengan minima enam (6) pameran setahun	16	100	-	-	16
4.	Maklum balas permohonan menerbitkan artikel dalam Jurnal Seri Alam PADAT diuruskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	5	100	-	-	5
5.	Permohonan persembahan kesenian dijawab dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	42	100	-	-	42

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR
TAHUN 2018
BAHAGIAN PENYELIDIKAN
BULAN JULAI HINGGA DISEMBER

Bil.	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam		Melebihi Tempoh Masa / Tidak menepati Standard Piagam		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Maklum balas permohonan pinjaman koleksi dijawab dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	3	100	-	-	3
2.	Proses permohonan pinjaman diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja.	3	100	-	-	3
3.	Maklum balas permohonan menjalankan penyelidikan di arkib / pusat sumber PADAT diuruskan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	3	100	-	-	3
4.	Maklum balas permohonan melaksanakan penyelidikan di lapangan secara kerjasama dengan PADAT diuruskan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	3	100	-	-	3

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR
TAHUN 2018
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN
BULAN JULAI HINGGA DISEMBER

Bil.	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam		Melebihi Tempoh Masa / Tidak menepati Standard Piagam		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Memastikan pembayaran bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh empat belas hari (14) hari berkerja.	1060	100	-	-	1060
2.	Mengemaskini kandungan portal jabatan sebanyak tiga (3) kali dalam sebulan.	28	100	-	-	28
3.	Akuan penerimaan maklum balas dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	45	100	-	-	45
4.	Mengambil tindakan bagi penyelesaian aduan dalam tempoh empat (14) hari bekerja	4	30.8	9	69.2	13
5.	Permohonan perkhidmatan lawatan berpandu/temuramah/soal selidik dijawab dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	45	100	-	-	45