

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KPWK 2024

PERKHIDMATAN UTAMA	PIAWAIAN KUALITI PERKHIDMATAN	PEMILIK	BILANGAN KESELURUHAN	MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN	
				BIL	%	BIL	%
KEMENTERIAN							
Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan	Kami akan memberi maklumbalas terhadap aduan/pertanyaan anda dalam tempoh selewat-lewatnya TIGA (3) hari bekerja.	UKK	425	415	97.65	10	2.35
Memberi maklum balas bagi aduan yang memerlukan siasatan terperinci	Bagi aduan yang memerlukan siasatan terperinci, maklumbalas diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh LIMA BELAS (15) hari bekerja.	UKK	518	463	90.08	51	9.92

Pembayaran bil dan tuntutan disempurnakan dalam tempoh 14 hari.	14 HARI dari tarikh dokumen diterima lengkap dan sempurna.	B.AKAUN	142,245 bil	142,242	99.9	3	0.1
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT							
Memaklumkan status permohonan baharu Bantuan Bulanan Jabatan Kebajikan Masyarakat	TIGA PULUH (30) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	JKM	122,636	114,478	93.35	8,158	6.65
Memaklumkan status permohonan Bantuan Sekaligus Bantuan Geran Pelancaran (BGP) dan Bantuan Alat Tiruan/Alat Sokongan	TIGA PULUH (30) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	JKM	1,528	1,464	95.81	64	4.19
Memproses Pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Pusat Jagaan dan Sijil Perakuan Pendaftaran Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA)	EMPAT BELAS (14) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	JKM	782	719	91.94	63	8.06
Mengendalikan kes kanak-kanak yang memerlukan perlindungan segera	DUA PULUH EMPAT (24) jam dari masa kes terima	JKM	3,218	3,059	95.06	159	4.94

Memproses pengeluaran kad bagi pendaftaran Orang Kurang Upaya (OKU)	TUJUH (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	JKM	71,245	60,736	85.25	10,509	14.75
Memaklumkan keputusan permohonan kemasukan ke Institusi OKU	TIGA PULUH (30) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	JKM	325	306	94.15	19	5.85
Memaklumkan keputusan permohonan kemasukan ke Rumah Seri Kenangan (RSK), Rumah Ehsan (RE), Desa Bina Diri (DBD) secara sukarela	TIGA PULUH (30) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	JKM	269	208	77.32	61	22.68
JABATAN PEMBANGUNAN WANITA							
Menyemak dan memberi maklum balas kepada NGO bagi permohonan Peruntukan Bantuan Khas Perbendaharaan (PBKP) yang lengkap/tidak lengkap diterima	Dalam tempoh TUJUH (7) hari bekerja	JPW	68	68	100		

Memaklumkan status permohonan Bantuan Khas Perbendaharaan kepada Badan Bukan Kerajaan (NGO)	TUJUH (7) hari bekerja dari tarikh klulusan permohonan	JPW	53	43	81.1	10*	18.9
*Kelewatan Surat Setuju Terima bagi permohonan yang diperaku dalam Jawatankuasa Perakuan Bantuan Khas Perbendaharaan (JPBKP) Bil. 1/2024 adalah berikutan sambutan Hari Raya Aidilfitri. Mengambil kira isu-isu surat hilang meskipun di luar waktu puncak, Urus Setia mengambil keputusan untuk memproses Surat Setuju Terima selepas musim perayaan.							
LEMBAGA PENDUDUK DAN PEMBANGUNAN KELUARGA NEGARA							
Memberikan Perkhidmatan di Klinik Subfertility	Tidak melebihi SATU (1) jam selepas selesai proses pendaftaran	LPPKN	9,725	8,855	91.05	870	8.95
Memberikan Perkhidmatan di Klinik Nur Sejahtera	Tidak melebihi SATU (1) jam selepas selesai proses pendaftaran	LPPKN	21,281	21,220	99.71	61	0.29