

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN (sehingga 30 November 2009)

UNIT ePEROLEHAN

Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan *		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard **	% Menepati Standard ***	Jumlah Melebihi Standard ****	% Melebihi Standard *****	
Menentukan pembangunan Sistem ePerolehan memenuhi keperluan Bahagian Perolehan Kerajaan	1	100%	0	0%	1
Memberi khidmat nasihat kepada pengguna (Kerajaan/Pembekal) dalam penggunaan Sistem ePerolehan seperti berikut:					
i.Melalui lisan - hari yang sama	1	100%	0	0%	1
ii.Melalui Surat-3 hari	1	100%	0	0%	1
iii.Melalui emel-2 hari	18	95%	1	5%	19
Memantau perkhidmatan bantuan pelanggan (Helpdesk) yang dikendalikan oleh CDCSB berkenaan penggunaan Sistem ePerolehan	44 (setiap minggu)	100%	0	0%	44
Memberi maklum balas terhadap sebarang aduan/pertanyaan yang diterima					

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN (sehingga 30 November 2009)

berkaitan dengan Sistem ePerolehan seperti berikut:					
i.Aduan secara lisan – hari yang sama	0		0		0
ii.Biro Pengaduan Awam- 3 hari	2	67%	1	33%	3
iii.Media-surat khabar dan TV- hari yang sama	1	100%	0	0%	1
Memastikan Sistem ePerolehan beroperasi 24 Jam	11 bulan	100%	0	0%	11 bulan

Catatan :

- * Melebihi tempoh masa standard bermakna tidak mencapai standard piagam pelanggan yang telah ditetapkan
- ** Jumlah Perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan
- *** Peratus Perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan
- **** Jumlah Perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan
- ***** Peratus Perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan