

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEMAJUAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**

BIL	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
		Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
BAHAGIAN PENDIDIKAN AWAL KANAK-KANAK						
1	Keputusan permohonan kemasukan ke TABIKA / TASKA KEMAS diketahui dalam tempoh 14 hari selepas tarikh tutup permohonan.	216,036	100%			
2	Memastikan sesi perjumpaan ibubapa diadakan 2 kali setahun membincangkan perkembangan kanak-kanak di TABIKA/TASKA	2	100%			
BAHAGIAN PENDIDIKAN KEMAHIRAN						
3	Memproses dan memaklumkan status permohonan kemasukan pelatih ke Pusat Bertauliah Akademi Kemahiran KEMAS Seri Iskandar dan Akademi Kemahiran KEMAS Gopeng dalam tempoh 3 bulan daripada tarikh permohonan ditutup	Kemasukan Sesi Januari dan Julai	100%			
4	Memastikan 70% usahawan Quick Win yang berpotensi menghadiri kursus lanjutan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun	1,200	100.00%			
BAHAGIAN PEMBANGUNAN KOMUNITI						
5	70% peserta LEADS dapat menguasai 3M (Membaca, Menulis, Mengira) dalam tempoh 3 bulan.	929	82%	204	18%	Purata untuk kedua-dua negeri iaitu Sabah & Sarawak
BAHAGIAN KEWANGAN & PEROLEHAN						
6	Memastikan bayaran bil dibuat tidak melebihi 14 hari dari tarikh penerimaan (bagi dokumen yang lengkap).	119,148	99.99%	8	0.01%	Terdapat 8 bil daripada jumlah keseluruhan 119,156 bil di KEMAS telah melebihi tempoh masa 14 hari disebabkan kesilapan teknikal seperti berikut: (i) Kedah (1 bil) - Kesilapan kunci masuk; (ii) Sandakan (1 bil)- Kesilapan kunci masuk; (iii) Pahang (1 bil) - Telah dikuiiri dan tidak dbatalkan; (iv) Sarawak (1 bil)-Kesilapan kunci masuk tarikh; (V) Terengganu (2 bil)- Masalah padanan bayar di sistem; dan (VI) PKD Sri Aman- Tiada Peraku 2
UNIT INTEGRITI						
7	Memastikan akuan penerimaan aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja dan status tindakan dalam tempoh 15 hari bekerja.	111	95.69%	5	4.31%	