



PETUNJUK DAN PRESTASI DAN SASARAN PRESTASI BAGI SETIAP PERKHIDMA MAJLIS DAERAH MARANG ERAH MARANG

PROSES UTAMA :

Bahagian Pertadbiran (Khidmat Pelanggan)

PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN :

Pengurusan Pengendalian Aduan Pelanggan Berkaitan Perkhidmatan

PROSES UTAMA	PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN			KPI	SASARAN PRESTASI
	Anggota Terlibat	Aliran Kerja	Masa Sebenar (Minit)	A. Kecekapan dan keberkesanan Proses Penyampaian Perkhidmatan	
1. Pengurusan Aduan Awam				a. Kecekapan	
i. Pengurusan Aduan Awam Secara Langsung	PT(Aduan)	Terima aduan dan rekod	10	i. Tempoh menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di Kaunter	10 minit
a. Aduan lisan	PT(Jabatan)	Terima dan cetak aduan	3	ii. Tempoh layanan semasa menerima perkhidmatan di Kaunter	10 minit
b. Aduan Melalui Surat	KJ	Keluarkan arahan	5	iii. Tempoh masa kitaran menguruskan satu aduan	2 hari
c. Aduan Menerusi Telefon				iv. Peratus kesilapan	0%
d. Aduan Menerusi Khidmat Pesanan Ringkas	JT/PKA	Siasat dan lawat tapak	60		
e. YB					
ii. Pengurusan Aduan Awam Melalui Sistem e-Aduan	KJ	Tindakan	60		
iii. Pengurusan Aduan Awam Melalui Akhbar Tempatan	PT(Aduan)	Maklum balas kepada pengadu	5		
iv. Pengurusan Aduan Awam Melalui Biro Pengaduan Awam					
		JUMLAH	148		

PROSES UTAMA	PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	KPI	SASARAN PRESTASI
	Perutusan Bahagian : 1 Pengurusan Aduan 20% 2 Pengurusan Khidmat Sosial 20% 3 Pengurusan Perhubungan Awam 20% 4 Pengurusan Sebaran Am 15% 5 Pengurusan Lawatan Luar dan Dalam 15% 6 Lain-lain 10%	b. Keberkesanan Bilangan aduan yang diselesaikan $4 \text{ Orang} \times 7 \text{ Jam} \times 60 \text{ Minit} \times 22 \text{ Hari}$ $= 36,960$ $20 \% \text{ Beban kerja} \times 36,960 = 7,392 \text{ Minit}$ Masa sebenar satu output = 148 Bil. output yang dihasilkan sebulan = 49 Aduan	49 aduan
	Bilangan anggota terlibat : 4 Orang 1 Ketua Jabatan 1 2 Pembantu Tadbir (Aduan) 1 3 JuruTeknik / Pembantu Kesihatan Awam 1 4 Pembantu Tadbir (Bahagian) 1		

KJ : Ketua Jabatan
 PT(Aduan) : Pembantu Tadbir
 PT (Bahagian) : Pembantu Tadbir
 PKA : Pembantu Kesihatan Awam
 JT : Juruteknik