









## SCORECARD ICU JPM BAGI BULAN JANUARI 2018

### PERKHIDMATAN TERAS UTAMA

| Kod     | Piagam Pelanggan   | Jumlah | Prestasi Pemuatan |        | Status Pencapaian   |
|---------|--|--------|-------------------|--------|---|
|         |  |        | Bil.              | %      |   |
| Teras 1 | Memberi maklumbalas terhadap Laporan Prestasi Pelaksanaan Projek Rancangan Malaysia Lima Tahun (RMLT) kepada Kementerian dalam masa tempoh (3) hari daripada tarikh permintaan                     | -      | -                 | -      | -   |
| Teras 2 | Memberi maklumbalas kepada permohonan runding cara dalam penilaian outcome program/projek kepada agensi dalam tempoh tiga (3) hari daripada permohonan diterima                                    | 16     | 16                | 100.00 |  |
| Teras 3 | Memberi maklumbalas awal terhadap permohonan khidmat nasihat, rundingan dan sokongan teknikal berkaitan dengan pengurusan Projek Pembangunan dalam masa tiga (3) hari selepas menerima permohonan  | 13     | 13                | 100    |  |
| Teras 4 | Mengemukakan ulasan kepada Memorandum Jemaah Menteri ke Kementerian dalam masa 10 hari daripada tarikh penerimaan notis  | -      | -                 | -      | -   |
| Teras 5 | Memberi keputusan permohonan projek yang dikemukakan melalui eKhas dalam tempoh tiga (3) hari  | -      | -                 | -      | -   |
| Teras 6 | Menjana senarai profil Ketua Isi Rumah (KIR) Miskin/Miskin Tegar daripada eKasih dalam masa dua (2) hari selepas perbincangan dan persetujuan dibuat ke atas jenis dan keperluan maklumat ditepati | 7      | 7                 | 100    |  |

### PERKHIDMATAN SOKONGAN

| Kod      | Piagam Pelanggan  | Jumlah | Prestasi Pemuatan |       | Status Pencapaian   |
|----------|---|--------|-------------------|-------|---|
|          |   |        | Bil.              | %     |   |
| Teras 10 | Memberi maklumbalas pertama kepada pertanyaan/aduan sistem/rangkaian ICT yang diterima melalui Call Centre ICU JPM dalam tempoh satu (1) hari | 533    | 454               | 85.18 |  |
| Teras 11 | Memberi maklumbalas pertama kepada Pertanyaan/Aduan Awam dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari  | -      | -                 | -     | -   |
| Teras 9  | Memberi maklumbalas kepada permohonan mengadakan latihan SPP II dalam tempoh tiga (3) hari daripada tarikh permohonan diterima                | 5      | 5                 | 100   |  |

| Petunjuk :  |                  |
|---|------------------|
|  | 80% dan ke atas  |
|  | 65% hingga 79%   |
|  | Kurang dari 65%  |
| -   | Tiada Permintaan |