

OGOS 2021 Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Bulan Ogos 2021	Jumlah Perkhidmatan Bulan Jan – Ogos 2021
		Jumlah	%	Jumlah	%		
		(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh/standard yang ditetapkan)	(Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh/standard yang ditetapkan)	(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh/standard yang ditetapkan)	(Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh/standard yang ditetapkan)		
Pengurusan Latihan	i. Membangun dan menambahbaik modul/ kurikulum kursus sekurang-kurangnya sekali dalam setahun	Satu (1) Bengkel Pembangunan dan Penambahbaikan Modul INSTUN 2022 akan diadakan pada bulan September 2021	100%	0	0	-	Bagi tahun 2021 , sebanyak 142 program latihan telah dirancang.
	ii. Mengedarkan Buku Program INSTUN kepada pelanggan sebelum 15 Disember pada setiap tahun	Sebanyak 500 Buku Program Latihan Sektor Tanah dan Ukur Negara akan diedarkan kepada pelanggan sebelum 15 Disember 2021	100%	0	0	-	Sekali setahun

iii. Mengedar surat pelawaan kursus kepada pelanggan/ peserta selewat-lewatnya 3 minggu sebelum tarikh kursus	Semua surat diberi kepada peserta pelbagai kursus dalam tempoh tiga (3) minggu sebelum tarikh kursus.	100%	0	0	Semua surat pelawaan bagi mengikuti program/kursus dibuat secara edaran manual, laman web dan eSPEK selewat-lewatnya 3 minggu sebelum tarikh kursus.	Semua surat pelawaan bagi mengikuti program/kursus dibuat secara edaran manual, laman web dan eSPEK selewat-lewatnya 3 minggu sebelum tarikh kursus.
iv. Memaklumkan peserta kursus mengenai pembatalan kursus selewatnya-lewatnya 1 (satu) minggu sebelum tarikh kursus	1 kursus makluman pembatalan dilakukan dalam tempoh 1 minggu sebelum tarikh kursus.	100%	0	1	1 kursus makluman pembatalan dilakukan dalam tempoh 1 minggu sebelum tarikh kursus: <ul style="list-style-type: none"> • 1 kursus BPPT 	Sebanyak 43 kursus yang dibatalkan sepanjang bulan Jan- Ogos 2021 dan pemakluman mengenai pembatalan telah dimaklumkan kepada peserta kursus selewat-lewatnya 1 minggu sebelum tarikh kursus. <ul style="list-style-type: none"> • 27 kursus BPPT • 12 kursus BUP • 3 kursus BTM • 1 kursus UMUM
v. Melaksanakan tidak kurang daripada 90% program latihan yang dirancang setiap tahun	21 kursus secara dalam talian telah dijalankan pada bulan Ogos 2021 mengikut kursus yang dirancang.	100%	0	100%	21 kursus secara dalam talian yang dirancang telah dijalankan pada bulan Ogos 2021 : <ul style="list-style-type: none"> • 8 kursus BPPT • 8 kursus BUP • 0 kursus BTM • 5 kursus UMUM 	Kursus secara dalam talian yang dijalankan sepanjang bulan Jan- Ogos tahun 2021 <ul style="list-style-type: none"> • 45 kursus BPPT • 53 kursus BUP • 12 kursus BTM • 2 kursus UMUM

	vi. Memastikan kursus tidak dirancang (ad-hoc) yang diadakan setiap tahun tidak melebihi 10% dari program latihan yang dirancang setiap tahun	tiada kursus tidak dirancang (Ad-hoc) dilaksanakan pada bulan Ogos 2021.	0%	0	0%	Tiada kursus tidak dirancang (Ad-hoc) dilaksanakan pada bulan Ogos 2021	1 kursus tidak dirancang (Ad-hoc) dilaksanakan pada bulan Jan- Ogos 2021 : <ul style="list-style-type: none"> • 0 kursus UMUM • 1 kursus BUP • 0 kursus BTM • 0 kursus UMUM
Pengurusan Aduan	vii. Memberi maklum balas kepada setiap aduan dan pertanyaan dalam tempoh selewat-lewatnya (1) hari.	Tiada aduan diterima sepanjang Ogos 2021	100%	0	0	Tiada aduan diterima sepanjang Ogos 2021	Tiada aduan diterima secara e-mel, panggilan telefon dan juga melalui sosial media sepanjang bulan Jan-Ogos 2021
Pembayaran Bil	viii. Menyelesaikan bil-bil bayaran selewat-lewatnya 14 hari	40 bil-bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari pada bulan Ogos 2021	100%	0	0%	Sebanyak 40 bil/invois berjumlah RM 177,488.89 telah diproses kurang dari 14 hari bagi tempoh Ogos 2021	Sebanyak 386 bil/invois berjumlah RM1,733,173.16 telah diproses kurang dari 14 hari bagi tempoh Jan-Ogos 2021.

Perpustakaan	ix. Menyediakan khidmat perpustakaan setiap hari bekerja mulai 8.30 pagi hingga 5.00 petang dan dilanjutkan sehingga pukul 6.00 petang (Mengikut waktu bertugas fleksibel kakitangan Perpustakaan)	Dilakukan dan berterusan	100%	0	0	Pada Ogos 2021 bilangan pengguna adalah seramai 120 orang dan tiada pinjaman naskah buku yang dicatatkan disebabkan oleh Perintah Kawalan Pengerakan 3.0 Fasa 2 mulai 5 Julai 2021.	Sepanjang bulan Jan - Ogos 2021 jumlah pinjaman adalah sebanyak 83 naskah buku dan bilangan pengguna adalah seramai 2,744 orang .
--------------	--	--------------------------	------	---	---	--	--