

SEPT 2021 Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Bulan SEPT 2021	Jumlah Perkhidmatan Bulan Jan – Sept 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) Proses 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	2 kursus makluman pembatalan dilakukan dalam tempoh 1 minggu sebelum tarikh kursus.	100%	0	2	2 kursus makluman pembatalan dilakukan dalam tempoh 1 minggu sebelum tarikh kursus: <ul style="list-style-type: none"> • 2 kursus BPPT 	Sebanyak 45 kursus yang dibatalkan sepanjang bulan Jan- Sept 2021 dan pemakluman mengenai pembatalan telah dimaklumkan kepada peserta kursus selewat-lewatnya 1 minggu sebelum tarikh kursus. <ul style="list-style-type: none"> • 29 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 September 2021 daripada 12	100%	0	175%	21 kursus secara dalam talian yang dirancang telah dijalankan pada bulan September 2021 : <ul style="list-style-type: none"> • 7 kursus BPPT • 7 kursus BUP • 6 kursus BTM 	Sebanyak 133 kursus secara dalam talian yang dijalankan sepanjang bulan Jan- September tahun 2021 <ul style="list-style-type: none"> • 52 kursus BPPT

		kursus yang dirancang.				<ul style="list-style-type: none"> • 1 kursus UMUM 	<ul style="list-style-type: none"> • 60 kursus BUP • 18 kursus BTM • 3 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 September 2021.	0%	0	0%	Tiada kursus tidak dirancang (Ad-hoc) dilaksanakan pada bulan September 2021	1 kursus tidak dirancang (Ad-hoc) dilaksanakan pada bulan Jan- Sept 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 September 2021	100%	0	0	Tiada aduan diterima sepanjang September 2021	Tiada aduan diterima secara e-mel, panggilan telefon dan juga melalui sosial media sepanjang bulan Jan-Sept 2021
Pembayaran Bil	viii. Menyelesaikan bil-bil bayaran selewat-lewatnya 14 hari	132 bil-bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari pada bulan September 2021	100%	0	0%	Sebanyak 132 bil/invois berjumlah RM 836,785.15 telah diproses kurang dari 14 hari bagi tempoh September 2021	Sebanyak 518 bil/invois berjumlah RM2,569,958.31 telah diproses kurang dari 14 hari bagi tempoh Jan-Sept 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	<p>Pada September 2021 bilangan pengguna adalah seramai 800 orang kerana penggunaan Perpustakaan bagi program-program berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Program MTCP pada 20-24 September 2021. 2) Program Perasmian Perpustakaan INSTUN. 3) Rakaman perasmian oleh Pengarah sempena program SARAS 2021. 4) Rakaman Ucapan perasmian pengarah sempena MTCP 2021. 5) Program Penutupan Merdeka 2021. 	<p>Sepanjang bulan Jan – September 2021 jumlah pinjaman adalah sebanyak 83 naskhah buku dan bilangan pengguna adalah seramai 3,544 orang.</p>
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------	---	---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------