

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN ANGKASA TAHUN 2009 (1 JANUARI 2009 – 27 OGOS 2009)

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN ANGKASA

ANGKASA CLIENT'S CHARTER ACHIVEMENT

PERKHIDMATAN	JANJI	MENEPATI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		MELEBIHI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	
1.Mempertingkatkan kefahaman ke atas sains angkasa dan mengilhamkan renungan alam semesta	Mengadakan pencerapan awam sekurang-kurangnya sekali setiap bulan	0	0%	9	100%	9
	Memberi maklum balas pertanyaan tentang pendidikan sains angkasa dalam masa 3 hari	0	0%	15	100%	15
	Melaksanakan sekurang-kurangnya 1 pengisian khusus bersempena fenomena astronomi yang berlaku di Malaysia	0	0%	2	100%	2

PERKHIDMATAN	JANJI	MENEPATI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		MELEBIHI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	
2. Menguruskan kemudahan fasiliti	Memastikan permohonan lawatan , pameran dan aktiviti di balas dalam masa 3 hari bekerja	0	0%	75	100%	75
	Memastikan permohonan sewaan fasiliti diproses dalam masa 7 hari bekerja	-	-	-	-	-

PERKHIDMATAN	JANJI	MENEPATI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		MELEBIHI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	
3. Menjanjikan kepelbagaian dalam perkhidmatan	Menawarkan aktiviti yang berbeza mengikut tema setiap bulan bagi program dalaman yang dijalankan	0	0%	10	100%	10
	Menukar tayangan planetarium setiap 6 bulan	1	50%	1	50%	2
	Mengubahsuai pameran setiap 5 tahun	0	0%	1	100%	1

PERKHIDMATAN	JANJI	MENEPATI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		MELEBIHI STANDARD PIAGAM PELANGGAN AGENSI		JUMLAH PERKHIDMATAN
		Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang menepati standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Jumlah / Bilangan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	Peratusan perkhidmatan yang melebihi standard yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	
4. Memastikan respons aduan pelanggan dilaksanakan menepati tempoh	Akuan penerimaan 3 hari	1	11.11%	1	11.11%	9
	Maklum balas awal dalam tempoh 14 hari	1	11.11%	1	11.11%	9
	Laporan status aduan dalam masa 2 bulan	1	11.11%	1	11.11%	9