

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Kanak-kanak

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Kanak-kanak yang memerlukan perlindungan segera						
Pengendalian kes kanak-kanak yang memerlukan perlindungan segera	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	1,347	100.00	0	0.00	1,347
TASKA						
Proses pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA)	Tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	106	94.64	6	5.36	112
Jumlah		1,453	97.32	6	2.68	1,459

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan OKU

Jenis Perkhidmatan	Tempoh masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pendaftaran Kad OKU						
Pengeluaran Kad bagi Pendaftaran Orang Kurang Upaya (OKU)	Dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	14,191	88.36	1,870	11.64	16,061
Permohonan kemasukan ke Institusi OKU						
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke Institusi OKU	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	34	89.47	4	10.53	38
Jumlah		14,225	88.92	1,874	11.08	16,099

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Perkhidmatan Warga Emas

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke institusi secara sukarela						
Rumah Seri Kenangan (RSK)	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	38	77.55	11	22.45	49
Rumah Ehsan (RE)		11	52.38	10	47.62	21
Jumlah		49	43.31	21	23.36	70

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Kes Baharu Perkhidmatan Bantuan Kebajikan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pemakluman status permohonan baharu bantuan bulanan						
Pemohonan Baharu Bantuan Bulanan	Tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	22,725	91.33	2,156	8.67	24,881
Jumlah		22,725	91.33	2,156	8.67	24,881

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pemakluman status permohonan bantuan sekaligus						
Bantuan Geran Pelancaran (BGP)	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	66	80.49	16	19.51	82
Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan		149	94.30	9	5.70	158
Tabung Bantuan Segera						
Pengagihan Tabung Bantuan Segera	Tidak melebihi 24 jam	980	95.89	42	4.11	1,022
Jumlah		1,195	90.23	67	9.77	1,262

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Perundangan dan Penguatkuasaan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pendaftaran Pusat Jagaan						
Proses pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Pusat Jagaan	Tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	141	89.81	16	10.19	157
Kes Keganasan Rumah Tangga						
Pemakluman status permohonan Perintah Perlindungan Kecemasan/ <i>Emergency Protection Order</i> (EPO)	Dalam tempoh dua jam selepas permohonan lengkap diterima.	4	100.00	0	0.00	4
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke institusi Desa Bina Diri (DBD) secara sukarela	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	9	100.00	0	0.00	9
Jumlah		145	99.40	16	5.10	161

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Perintah Khidmat Masyarakat

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Permulaan pelaksanaan Perintah Khidmat Masyarakat (PKM)	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh terima perintah kecuali terdapat rayuan.	292	99.66	1	0.34	293
Jumlah		292	99.66	1	0.34	293

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Perkhidmatan Komuniti

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Bantuan Kewangan Kerajaan Kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan						
Pemakluman keputusan permohonan Bantuan Kewangan Kerajaan kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan	Tidak melebihi tujuh hari bekerja selepas keputusan dibuat.	168	100.00	0	0.00	168
Jumlah		168	100.00	0	0.00	168

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Psikologi dan Kaunseling Sukarela						
Pelaksanaan Intervensi Psikologi dan Kaunseling Sukarela	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	982	95.99	41	4.01	1,023
Psikologi Dan Kaunseling Rujukan						
Pelaksanaan Intervensi Psikologi dan Kaunseling Rujukan	Tidak melebihi tujuh hari selepas pemakluman.	1,287	100.00	0	0.00	1,287
Intervensi Krisis Dan Trauma						
Pelaksanaan Intervensi Krisis dan Trauma	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	355	90.56	37	9.44	392
Bengkel Interaktif						
Pelaksanaan Bengkel Interaktif	Tidak melebihi 21 hari dari tarikh rujukan lengkap diterima	613	97.92	13	2.08	626
Jumlah		3,237	96.12	91	3.88	3,328

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 2024

Jadual 1 : Bilangan Perkhidmatan Perancangan dan Pembangunan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Aplikasi MyResearch						
Pemakluman keputusan permohonan kajian melalui Aplikasi MyResearch	Tidak melebihi 14 hari bekerja selepas borang perakuan kajian lengkap diterima.	17	100.00	0	0.00	17
Jumlah		17	100.00	0	0.00	17