

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	330	100.00	0	0.00	330
TASKA						
Proses pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA)	Tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	271	94.76	15	5.24	286
Jumlah		601	97.38	15	2.62	616

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	15,436	82.70	3,230	17.30	18,666
Permohonan kemasukan ke Institusi OKU						
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke Institusi OKU	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	144	98.63	2	1.37	146
Jumlah		15,580	90.66	3,232	9.34	18,812

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	32	78.05	9	21.95	41
Rumah Ehsan (RE)		15	68.18	7	31.82	22
Jumlah		47	48.74	16	17.92	63

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	32,674	96.09	1,331	3.91	34,005
Jumlah		32,674	96.09	1,331	3.91	34,005

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	165	98.21	3	1.79	168
Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan		303	97.74	7	2.26	310
Tabung Bantuan Segera						
Pengagihan Tabung Bantuan Segera	Tidak melebihi 24 jam	1,301	93.73	87	6.27	1,388
Jumlah		1,769	96.56	97	3.44	1,866

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	117	82.39	25	17.61	142
Kes Keganasan Rumah Tangga						
Pemakluman status permohonan Perintah Perlindungan Kecemasan/ <i>Emergency Protection Order</i> (EPO)	Dalam tempoh dua jam selepas permohonan lengkap diterima.	5	100.00	0	0.00	5
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke institusi Desa Bina Diri (DBD) secara sukarela	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1	100.00	0	0.00	1
Jumlah		6	100.00	0	0.00	6

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	299	99.67	1	0.33	300
Jumlah		299	99.67	1	0.33	300

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	83	100.00	0	0.00	83
Jumlah		83	100.00	0	0.00	83

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	1,247	96.67	43	3.33	1,290
Psikologi Dan Kaunseling Rujukan						
Pelaksanaan Intervensi Psikologi dan Kaunseling Rujukan	Tidak melebihi tujuh hari selepas pemakluman.	945	97.42	25	2.58	970
Intervensi Krisis Dan Trauma						
Pelaksanaan Intervensi Krisis dan Trauma	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	415	88.68	53	11.32	468
Bengkel Interaktif						
Pelaksanaan Bengkel Interaktif	Tidak melebihi 21 hari dari tarikh rujukan lengkap diterima	556	86.74	85	13.26	641
Jumlah		3,163	92.38	206	7.62	3,369

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEEMPAT (OKTOBER - DISEMBER) 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.	16	100.00	0	0.00	16
Jumlah		16	100.00	0	0.00	16