

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

### BAHAGIAN ISTIADAT DAN URUSETIA PERSIDANGAN ANTARABANGSA

*Januari 2018 – Disember 2018*

#### 1) SEKSYEN ISTIADAT DAN PROTOKOL

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI STANDARD PIAGAM PELANGGAN (KUALITI / KUANTITI / MASA)			
		BILANGAN MAJLIS	STANDARD YANG DITETAPKAN	PENCAPAIAN	PERATUS PENCAPAIAN
1	Mengemaskini senarai Susunan Keutamaan Persekutuan (SKP), Senarai Ringkas (SERINA) dan Senarai Edaran mengikut kategori. (dikemaskini di dalam laman web BIUPA).	1875 surat maklumat pemberitahuan dan penempatan pegawai Gred Utama serta Pegawai Tadbir dan Diplomatik daripada pihak Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Pejabat Ketua Setiausaha Negara (KSN) dan Jabatan Peguam Negara Malaysia.	Memastikan maklumat yang diperolehi adalah tepat untuk tujuan susunan keutamaan dalam SKP	1875 surat	100%

2	Menyediakan dan menyelaraskan bantuan protokol Majlis Rasmi Kerajaan dengan teratur dan sempurna mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.	162 majlis	Kesilapan sifar	162 majlis	100%
3	Memberi khidmat nasihat dan pusat rujukan mengenai adat Istiadat dan amalan protokol kepada agensi kerajaan, badan berkanun serta agensi swasta.	80 khidmat nasihat	Kualiti khidmat nasihat	80 khidmat nasihat	100%
4	Menyelaras jemputan dan menyediakan penceramah kepada pelbagai Kementerian/Jabatan/Syarikat Swasta (Agensi Pelaksana)	26 jemputan	Kuantiti, Masa dan Kualiti	26 jemputan	100%

## 2) SEKSYEN PERSIDANGAN ANTARABANGSA DAN PENGURUSAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI STANDARD PIAGAM PELANGGAN (KUALITI / KUANTITI / MASA)			
		BILANGAN MAJLIS	STANDARD YANG DITETAPKAN	PENCAPAIAN	PERATUS PENCAPAIAN
1.	Memberikan bantuan kemudahan teknikal dalam penganjuran persidangan antarabangsa kepada Kementerian / Jabatan / Agensi Kerajaan.	45	Kuantiti dan Kualiti	55	122 %
2.	Kelulusan permohonan Bilik Menunggu Khas di KLIA mengikut kelayakan yang ditetapkan dalam Surat Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2013 dalam tempoh satu hari bekerja.	5500 permohonan	Kuantiti dan Kualiti	7,694	140 %