

**BORANG PENILAIAN KHIDMAT PENGURUSAN PELANGGAN MLG**

Sila beri komen/maklumbalas ke atas perkhidmatan yang telah disampaikan. Pilih seksyen yang berkenaan bagi perkhidmatan yang telah diperolehi (*boleh menandakan lebih daripada 1 pilihan*):

Bil.	Unit/ Seksyen MLG	Sila tanda <input checked="" type="checkbox"/>
1.1	Unit Perundangan	<input type="checkbox"/>
1.2	Unit Inovasi dan Transformasi	<input type="checkbox"/>
1.3	Sekyen Pentadbiran	<input type="checkbox"/>
1.4	Seksyen Sumber Manusia PBT	<input type="checkbox"/>
1.5	Seksyen Akaun dan Inspektorat	<input type="checkbox"/>
1.6	Seksyen Teknologi Maklumat	<input type="checkbox"/>
1.7	Seksyen Perhubungan dan Pembangunan Komuniti	<input type="checkbox"/>
1.8	Seksyen Kesihatan Awam dan Alam Sekitar	<input type="checkbox"/>
1.9	Seksyen Perpustakaan	<input type="checkbox"/>
1.10	Seksyen Penilaian dan Kadaran	<input type="checkbox"/>
1.11	Seksyen Pembangunan Infrastruktur	<input type="checkbox"/>
1.12	Seksyen Landskap	<input type="checkbox"/>

Skala Penilaian

5	-	<i>Sangat Baik</i>
4	-	<i>Baik</i>
3	-	<i>Sederhana</i>
2	-	<i>Kurang Memuaskan</i>
1	-	<i>Tidak Memuaskan</i>

Berdasarkan skala penilaian di atas, sila tanda pada kotak yang berkaitan.

Bil.	<u>Perkhidmatan yang diberikan</u>	Skala Penilaian					
		1	2	3	4	5	N/A
1.1	Perkhidmatan Kaunter						
	a. Sambutan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. Kemesraan layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c. Kemudahan di kaunter (air, surat khabar dll)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d. Ruangan menunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Perkhidmatan telefon						
	a. Tempoh telefon diangkat dalam masa 3 deringan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bil.	<u>Perkhidmatan yang diberikan</u>	Skala Penilaian					
		1	2	3	4	5	N/A
	b. Layanan sopan dan mesra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Kakitangan MLG						
	a. Kerjasama kakitangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. Komitmen kakitangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c. Komunikasi kakitangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d. Maklumbalas daripada kakitangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e. Kemesraan kakitangan terhadap pelanggan semasa berurusan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f. Tindakan ke atas urusan yang dibuat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g. Keberkesanan perkhidmatan yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h. Pemahaman kakitangan terhadap urusan yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Tempoh masa berurusan						
	a. Tempoh masa yang diambil semasa berurusan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5	Pengurusan surat menyurat						
	a. Memberikan maklumbalas/ jawapan daripada MLG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. Tempoh masa yang diambil untuk memberikan maklumbalas/jawapan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Komen/ Cadangan Penambahbaikan (sekiranya ada)

.....
.....
.....

Terima kasih atas maklumbalas dan penilaian perkhidmatan kami.

Nama Pelanggan :

Nama Jabatan / Syarikat :
Swasta

Alamat :

No. Telefon :

Alamat e-mel :

Tarikh :