

Prestasi Piagam Pelanggan 2018
Kementerian Sumber Manusia
(Januari 2018 – September 2018)

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
1. Mengeluarkan taksiran pampasan pekerja di bawah Akta Pampasan Pekerja 1952 dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.			
– Hilang Upaya Sementara (HUS)	1984	1952	99.38%
– Hilang Upaya Kekal (HUK)	508	504	99.21%
– Maut	405	390	96.29%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (14 hari)	Pencapaian (%)
2. Memproses permohonan lesen di bawah Akta Agensi Pekerjaan Swasta 1981 dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima:			
- Permohonan Lesen Baharu	337	337	100%
- Pembaharuan Lesen	-	-	-

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.	7	7	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai	Pencapaian (%)
<p>4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja 	<p>214</p> <p>3,212</p>	<p>214</p> <p>3,212</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (30 hari)	Pencapaian (%)
<p>5. Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan dan Kesihatan (Safety and Health Officer) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja.- Pembaharuan Lesen</p>	<p>944</p>	<p>944</p>	<p>100%</p>

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
<p>6. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja.</p>	<p>73,451</p>	<p>73,368</p>	<p>99%</p>

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
7. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	61,511	59,856	97.31%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
8. Membayar Faedah Hilangupaya Sementara (HUS) kepada pekerja yang terbencana dalam tempoh 5 hari selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan lengkap diterima.- Pembaharuan Lesen	40,651	40,062	98.55% (Sehingga Ogos 2018) Data Bulan September 2018 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (Speedminer) selepas 25hb Oktober 2018

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
9. Membayar Faedah Pencen Ilat (ILT) kepada pekerja yang layak dalam tempoh 7 hari selepas semua maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima.	5,169	5,055	97.79% (Sehingga Ogos 2018) Data Bulan September 2018 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (Speedminer) selepas 25hb Oktober 2018

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (30 hari)	Pencapaian (%)
10. Memproses semua permohonan Perakuan dan Pengiktirafan Personel Pusat Bertauliah dan Pakar Industri Negara dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	13,235	13,235	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (3 hari)	Pencapaian (%)
11. Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	1,756	1,756	100% (Sehingga September 2018)

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
12. Memastikan bayaran bagi tuntutan bekalan dan perkhidmatan diuruskan untuk pembayaran dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	61,957	59,916	96.71%