

Prestasi Piagam Pelanggan 2019
Kementerian Sumber Manusia
 (Januari – Sept 2019)

| 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) – Hilang Upaya Kekal (HUK) – Maut | 263 | 261 | 99.2% |
| | 42 | 42 | 100% |
| | 28 | 36 | 94.73% |

| 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 - Pembaharuan Lesen | 95 | 95 | 100% |

| Piagam Pelanggan (JHEKS) | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai (7 hari) | Pencapaian (%) |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap. | 13 | 13 | 100% |

| Piagam Pelanggan | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai | Pencapaian (%) |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan: | 262 | 262 | 100% |
| -Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja | 3775 | 3775 | 100% |
| -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja | | | |

| Piagam Pelanggan | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai (30 hari) | Pencapaian (%) |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 5. Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan dan Kesihatan (Safety and Health Officer) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja.- Pembaharuan Lesen | 1668 | 1668 | 100% |

| Piagam Pelanggan | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai (5 hari) | Pencapaian (%) |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 6. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja. | 96,295 | 92,648 | 96.2% |

| 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. | 79,438 | 77,464 | 97.5% |

| 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 | 22,109 | 21,765 | 98.44% (Sehingga April 2019) Data Bulan Mei 2019 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (<i>Speedminer</i>) selepas 25 Jun 2019 |

| 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. | 2,837 | 2,712 | 95.59% (Sehingga April 2019) Data Bulan Mei 2019 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (<i>Speedminer</i>) selepas 25 Jun 2019 |

| 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. | 17,939 | 17,939 | 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. | 1,520 | 1,520 | 100% (Sehingga Mei 2019) |

| 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. | 56,852 | 55,793 | 98.14% |