

**Prestasi Piagam Pelanggan 2020
Kementerian Sumber Manusia
(Januari hingga Julai 2021)**

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
<p>1. Mengeluarkan taksiran pampasan pekerja di bawah Akta Pampasan Pekerja 1952 dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hilang Upaya Sementara (HUS) - Hilang Upaya Kekal (HUK) - Maut 	<p>1505 238 265</p>	<p>1478 231 252</p>	<p>98% 97% 95% Sehingga 2019</p>
Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (14 hari)	Pencapaian (%)
<p>2. Memproses permohonan lesen di bawah Akta Agensi Pekerjaan Swasta 1981 dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan Lesen Baharu - Pembaharuan Lesen 	<p>294</p>	<p>291</p>	<p>99%</p>
Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
<p>3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai	Pencapaian (%)
4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:	298	298	100
-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	2634	2634	100

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	921	921	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.	45,456	45,252	99.6

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (8 hari)	Pencapaian (%)
7. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	29,881	27,706	92.7
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.	5,588	5,542	99.2% Sehingga Jun 2021
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.	337	335	99.4% Sehingga Jun 2021

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.	25284	25284	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.	2,058	2,030	98.64

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.	32,098	31,977	99.62%