

**LAMPIRAN 1**  
**(Prestasi Piagam Pelanggan 2020**  
**Kementerian Sumber Manusia**  
**(Januari hingga September 2021 )**

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
<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"> <li>- Hilang Upaya Sementara (HUS)</li> <li>- Hilang Upaya Kekal (HUK)</li> <li>- Maut</li> </ul>	<p><b>1505</b> <b>238</b> <b>265</b></p>	<p><b>1478</b> <b>231</b> <b>252</b></p>	<p><b>98%</b> <b>97%</b> <b>95%</b> <b>Sehingga 2019</b></p>
<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (14 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
<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"> <li>- Permohonan Lesen Baharu</li> <li>- Pembaharuan Lesen</li> </ul>	<p><b>294</b></p>	<p><b>291</b></p>	<p><b>99%</b> <b>Sehingga 2019</b></p>
<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
<p>3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.</p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>100</b></p>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:	<b>338</b>	<b>338</b>	<b>100</b>
-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	<b>3506</b>	<b>3506</b>	<b>100</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (30 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
5. Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan dan Kesihatan (Safety and Health Officer) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja.- Pembaharuan Lesen	<b>1123</b>	<b>1123</b>	<b>100</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
6. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	<b>45,456</b>	<b>45,252</b>	<b>99.6</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (8 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
7. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	<b>38,561</b>	<b>37,777</b>	<b>98.0</b>
<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
8. Membayar Faedah Hilangupaya Sementara (HUS) kepada pekerja yang terbencana dalam tempoh 5 hari selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan lengkap diterima.	<b>7,109</b>	<b>7,097</b>	<b>99.8% Sehingga Ogos 2021</b>
<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
9. Membayar Faedah Pencen Ilat (ILT) kepada pekerja yang layak dalam tempoh 7 hari selepas semua maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima.	<b>193</b>	<b>192</b>	<b>99.5% Sehingga Ogos 2021</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (30 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
10. Memproses semua permohonan Perakuan dan Pengiktirafan Personel Pusat Bertauliah (Tenaga Pengajar) dan Personel Penilaian dan Verifikasi dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>32229</b>	<b>32229</b>	<b>100%</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (3 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
11. Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>2670</b>	<b>2,633</b>	<b>98.61</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
12. Memastikan bayaran bagi tuntutan bekalan dan perkhidmatan diuruskan untuk pembayaran dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	<b>40,569</b>	<b>40,407</b>	<b>99.60%</b>