

Prestasi Piagam Pelanggan 2018  
Kementerian Sumber Manusia  
(Januari 2018 – November 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)	2,491	2,440	97.95%
– Hilang Upaya Kekal (HUK)	616	609	98.86%
– Maut	467	449	96.14%

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	418	418	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.	13	13	100%

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
<p>4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja</li> <li>-Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja</li> </ul>	<p>463</p> <p>6,166</p>	<p>463</p> <p>6,166</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (30 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
<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>1,618</p>	<p>1,618</p>	<p>100%</p>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
<p>6. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja.</p>	<p>95,948</p>	<p>95,855</p>	<p>99%</p>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
7. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	78,765	76,890	97.62%

<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.- Pembaharuan Lesen	51,655	50,834	98.41% (Sehingga Oktober 2018) Data Bulan November 2018 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (Speedminer) selepas 25hb Disember 2018

<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.	6,491	6,344	97.74% (Sehingga Oktober 2018) Data Bulan November 2018 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (Speedminer) selepas 25hb Disember 2018

<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 dan Pakar Industri Negara dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	13,235	13,235	100%

<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.	2,231	2,231	100% (Sehingga November 2018)

<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.	83,417	83,417	96.84%