

Prestasi Piagam Pelanggan 2018
Kementerian Sumber Manusia
 (Januari 2018 – Mei 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)	1048	1073	97.67%
– Hilang Upaya Kekal (HUK)	284	289	98.27%
– Maut	200	212	94.34%

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	24	24	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.	4	4	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>172</p> <p>2674</p>	<p>172</p> <p>2674</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>747</p>	<p>747</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>42,242</p>	<p>42,214</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.	36,784	36,416	99

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	21,171	20,879	98.62 (sehingga April 2018) Data bulan Mei 2018 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (Speedminer) selepas 25 hb Jun 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.	2,646	2,592	97.96 (sehingga April 2018) Data bulan Mei 2018 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT (Speedminer) selepas 25 hb Jun 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.	9965	9965	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.	932	932	100

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.	31,999	30,657	95.81%