

Prestasi Piagam Pelanggan 2020
Kementerian Sumber Manusia
 (Januari 2020 – Oktober 2020)

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.	263	261	99.2
– Hilang Upaya Sementara (HUS)	42	42	100
– Hilang Upaya Kekal (HUK)	28	36	94.73
– Maut			

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:	95	95	100
- Permohonan Lesen Baharu			
- 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.	15	15	100

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai	Pencapaian (%)
4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:	101	101	100
-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	379	379	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	308	308	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.	110,676	104,087	94.0

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.	90,742	88,617	97.7

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.- Pembaharuan Lesen	22,109	21,765	98.44% (Sehingga April 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)

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.	14088	14088	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.	58,684	58,336	99.41%