

**Prestasi Piagam Pelanggan 2019**  
**Kementerian Sumber Manusia**  
 (Januari - Jun 2019)

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
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) – Hilang Upaya Kekal (HUK) – Maut	<b>263</b>	<b>261</b>	<b>99.2%</b>
	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>
	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>94.73%</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (14 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
2. Memproses permohonan lesen di bawah Akta Agensi Pekerjaan Swasta 1981 dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima: - Permohonan Lesen Baharu - Pembaharuan Lesen	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

<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>212</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>
-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja			
-Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	<b>2811</b>	<b>2811</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>1494</b>	<b>1494</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>57,274</b>	<b>53,882</b>	<b>94.08%</b>

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.	49,834	48,680	97.68%

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) Data Bulan Mei 2019 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT ( <i>Speedminer</i> ) selepas 25 Jun 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) Data Bulan Mei 2019 hanya boleh diperolehi daripada Sistem IT ( <i>Speedminer</i> ) selepas 25 Jun 2019

<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.	<b>17,939</b>	<b>17,939</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>1,520</b>	<b>1,520</b>	<b>100% (Sehingga Mei 2019)</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>39,116</b>	<b>38,341</b>	<b>98.02%</b>