



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA TAHUN 2015

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DIS
Pengurusan Pelanggan												
a) Akuan penerimaan aduan - 1 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) Penyelesaian aduan - 14 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
c) "Program e-Pelanggan" - 10 kali setahun	1/10	2/10	3/10	4/10	5/10	6/10	7/10	8/10	9/10	10/10	11/10	12/10
Perkhidmatan												
a) Mengisi kekosongan jawatan gunasama selepas tarikh keputusan oleh pihak berkuasa berkaitan - 3 minggu			100%			100%			100%			
b) Melaksanakan urusan Pemangkuan Pegawai Gunasama - 4 bulan			100%			100%			100%			
Pembangunan Organisasi												
a) Kajian Penyusunan Semula Organisasi - 5 bulan						100%						
b) Penggubalan skim perkhidmatan - 12 bulan												
c) Perubahan skim perkhidmatan - 6 bulan						100%			100%			
d) Pelonggaran syarat-syarat skim - 3 bulan			100%			100%			100%			
Saraan												
a) Mengadakan sekurang-kurangnya sekali setahun bagi MBK Pengurusan dan Profesional, MBK Sains dan Teknologi serta MBK Pekerja-pekerja Am dalam Kumpulan Sokongan;						100%						
b) Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Penyelaras MBK sekurang-kurangnya tiga (3) kali setahun; dan						100%						
c) Menyediakan laporan empat (4) kali setahun mengenai penubuhan dan perjalanan MBJ.			100%			100%			100%			
Pembangunan Modal Insan												
a) Mengeluarkan Keputusan Permohonan Hadiah Latihan Persekutuan Selepas Tarikh Akhir Pencalonan Diterima Daripada Ketua Perkhidmatan Dalam Tempoh 3 Minggu (21 Hari)												
b) Meluluskan Permohonan Pindaan Syarat Tajaan Dalam Tempoh 12 Minggu (60 Hari)												
c) Membayar elaun, yuran dan tuntutan dalam dan luar negara - 9 hari			100%			100%			100%			
d) Mengurus perlindungan insurans kesihatan - 14 hari			100%			100%			100%			
e) Menyediakan tiket penerbangan - 30 hari			100%			100%			100%			



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA TAHUN 2015

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DIS
Pengurusan Psikologi												
a) Laporan ujian e-psikologi - 3 hari						100%						
b) Perkhidmatan kaunseling individu - 3 hari			100%			100%			100%			
c) Perkhidmatan psikologi dan kaunseling diproses dalam tempoh 7 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pasca Perkhidmatan												
a) Membayar ganjaran dan Gantian Cuti Rehat (GCR) bagi persaraan wajib dan pilihan sendiri -14 hari dari tarikh persaraan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) Membayar tuntutan bayaran rawatan - 14 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
c) Meluluskan permohonan persaraan pilihan dalam tempoh tiga hari dari tarikh permohonan diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Khidmat Pengurusan												
a) Menyediakan baucer bayaran bagi emolumen/bil-bil/tuntutan - 9 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) Memastikan pembayaran bil/tuntutan - 14 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pengurusan Maklumat												
a) Menyediakan jadual perangkaan dan laporan - 4 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) Mengemaskini kandungan Portal JPA - 3 hari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

■ Pelaporan secara suku/setengah tahun/ tahunan