



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA TAHUN 2016

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



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA TAHUN 2016

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DIS
e) Menyediakan tiket penerbangan - 30 hari			100%			100%			100%			100%
<b>Pengurusan Psikologi</b>												
a) Laporan ujian e-psikologi - 3 hari						100%						100%
b) Perkhidmatan kaunseling individu - 3 hari			100%			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%
<b>Pasca Perkhidmatan</b>												
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%
<b>Khidmat Pengurusan</b>												
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%
<b>Pengurusan Maklumat</b>												
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