PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA) TAHUN 2018

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS
Pengurusan Pelanggan i. Akuan penerimaan aduan - 1 hari ii. Penyelesaian aduan - 7 hari	**100** **100**	**100** **100**	**100** **100**									
Perkhidmatan Memastikan urusan hal ehwal perkhidmatan dilaksanakan seperti berikut: i. Pelantikan secara kontrak, pertukaran sementara, peminjaman dan pertukaran tetap, perakuan kenaikan pangkat/ tatatertib (penentuan Pengerusi) diselesaikan dalam tempoh satu (1) bulan. ii. Urusan pemangkuan bagi pegawai-pegawai	**100**	**99**	**99.5**									

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS
Gunasama dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh pemakluman/ iklan dikeluarkan.	**100**	**100**	**100**									
Pembangunan Organisasi i. Konsultansi penyusunan semula organisasi dan pengukuhan perjawatan dalam masa 4 minggu dari tarikh permohonan diterima.	**100**	**100**	**100**									
Saraan i. Menguruskan sesi libat urus di peringkat kebangsaan melalui Mesyuarat Majlis Bersama Kebangsaan (MBK) dan bersama Kepimpinan Persatuan/Kesatuan Sekerja Sektor Awam 1 kali setahun.												
Pembangunan Modal Insan i. Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh 14 hari selepas kelulusan Pengurusan.	**100**											

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS
Pengurusan Psikologi i. Menyediakan perkhidmatan kaunseling individu kepada anggota perkhidmatan awam persekutuan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan tertakluk kepada persetujuan klien.	**100**	**100**	**100**									
Khidmat Pengurusan i. Memastikan sekurang-kurangnya 95% daripada keseluruhan tuntutan dan bayaran bil dibayar dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	**99.28**	**77.54**	**92.86**									
Pasca Perkhidmatan i. Memastikan fail permohonan Pemberian Taraf Berpencen (PTB) yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh	**97**	**98**	**91**									

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS
21 hari daripada tarikh penerimaan tertakluk kepada telah genap tempoh selama tidak kurang daripada tiga (3) tahun perkhidmatan yang boleh diambil kira.												
Pengurusan Maklumat												
i. Memastikan tahap ketersediaan aplikasi maklumat sumber manusia sekurang-kurangmya 95%;	**100**	**100**	**100**									
ii. Memastikan tahap ketetapan data penjawat awam sekurang-kurangmya 95%; dan	**98.22**	**98.35**	**98.48**									
iii. Tahap ketersediaan capaian portal sekurang-kurangnya 97%	**99.93**	**99.98**	**99.79**									
Transformasi Sektor Awam												
i. Memastikan sekurang-kurangnya 95% inisiatif Transformasi Perkhidmatan	**100**	**100**	**100**									

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS
Awam (TPA) dikemaskini pada setiap bulan.												
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) i. Memastikan sekurang-kurangnya 80% kursus/latihan yang dilaksanakan di INTAN memberi impak positif kepada peserta berasaskan skor purata penilaian 5.5 pada skala 1-7 daripada penilaian mereka di ITIMS.	**100**	**100**	**100**									