



## 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
<b>Pengurusan Pelanggan</b>												
i. Akuan penerimaan aduan - 1 hari	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ii. Maklum balas aduan - 7 hari	92.59	100	100	100	97.06	92.31	91.43	93.40	91.71	92.02	98.03	91.89
<b>Perkhidmatan</b>												
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.	100	99	99.5	100	99.5	100	90	100	100	100	100	100
ii. Urusan pemangkuhan bagi pegawai-pegawai Gunasama dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh	100	100	100	99.5	99.5	95	100	100	100	90	96	97

pemakluman/ dikeluarkan. iklan													
<b>Pembangunan Organisasi</b> i. Memberi konsultasi penyusunan semula organisasi dan pengukuhan perjawatan dalam masa 4 minggu dari tarikh permohonan diterima.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Saraan</b> 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.												100	
<b>Pembangunan Modal Insan</b> i. Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh 14 hari selepas kelulusan Pengurusan.	100				75			100	100			100	100

<p><b>Pengurusan Psikologi</b></p> <p>i. Menyediakan perkhidmatan kaunseling individu kepada anggota perkhidmatan awam persekutuan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan tertakluk kepada persetujuan klien.</p>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<p><b>Khidmat Pengurusan</b></p> <p>i. Memastikan sekurang-kurangnya 95% daripada keseluruhan tuntutan dan bayaran bil dibayar dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.</p>	99.28	77.54	92.86	94.17	89.12	99.63	97.18	95.15	93.81	90.93	94.35	92.57%
<p><b>Pasca Perkhidmatan</b></p> <p>i. Memastikan fail permohonan Pemberian Taraf Berpencen (PTB) yang lengkap diproses dan diluluskan dalam tempoh 21 hari daripada tarikh penerimaan tertakluk kepada telah genap tempoh selama tidak kurang daripada tiga (3) tahun perkhidmatan yang boleh diambil kira.</p>	97	98	91	95	99.84	100	81.84	92.89	100	98.44	95.13	99.83

<p><b>Pengurusan Maklumat</b></p> <p>i. Memastikan tahap ketersediaan aplikasi maklumat sumber manusia sekurang-kurangnya 95%;</p> <p>ii. Memastikan tahap ketetapan data penjawat awam sekurang-kurangnya 95%; dan</p> <p>iii. Tahap ketersediaan capaian portal sekurang-kurangnya 97%</p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.22</b></p> <p><b>99.93</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.35</b></p> <p><b>99.98</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.48</b></p> <p><b>99.79</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.58</b></p> <p><b>99.90</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.66</b></p> <p><b>99.96</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.72</b></p> <p><b>99.56</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>98.88</b></p> <p><b>99.82</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>99.03</b></p> <p><b>99.93</b></p>	<p><b>99.86</b></p> <p><b>98.89</b></p> <p><b>99.95</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>99.10</b></p> <p><b>99.96</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>99.20</b></p> <p><b>99.75</b></p>	<p><b>100</b></p> <p><b>99.34</b></p> <p><b>99.97</b></p>
<p><b>Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)</b></p> <p>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.</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>100</b></p>