



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA) TAHUN 2022

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
<b>Pengurusan Pelanggan</b> Memberikan maklum balas untuk aduan / pertanyaan diambil tindakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	90.48%	91.95%	92%	93.37%	93.37%	90.24%	90.49%	91.38%	96.05%	94.28%	93.83%	95.84%
<b>Perkhidmatan</b> Mengeluarkan surat makluman dan penyiaran keputusan pemangkuan / kenaikan pangkat pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional Perkhidmatan Awam (Bukan Gunasama) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Lembaga Kenaikan Pangkat Bersidang.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tidak Berkenaan	100%	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan
<b>Perjawatan dan Organisasi</b> Memberi konsultasi penyusunan semula organisasi dan pengukuhan perjawatan dalam masa empat (4) minggu dari tarikh permohonan diterima.	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Gaji dan Elaun</b> Menguruskan sesi libat urus melalui Mesyuarat Majlis Bersama Kebangsaan (MBK) satu (1) kali setahun.	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	Tidak Berkenaan	100%	Tidak Berkenaan



<p><b>Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)</b>  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 DTIMS.</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<p><b>Penyelidikan, Perancangan dan Dasar</b>  Ulasan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) bagi Memorandum Jemaah Menteri yang diterima daripada Kementerian/Agensi dikemukakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh ianya diterima.</p>	100%	100%	85%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tidak Berkenaan	100%