



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
Pengurusan Pelanggan 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%				
Perkhidmatan 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%	TIADA				
Perjawatan dan Organisasi Memberi konsultansi penyusunan semula organisasi dan pengukuhan perjawatan dalam masa empat (4) minggu dari tarikh permohonan diterima.	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
Gaji dan Elaun Menguruskan sesi libat urus melalui Mesyuarat Majlis Bersama Kebangsaan (MBK) satu (1) kali setahun.	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA				
Pembangunan Modal Insan Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas kelulusan Pengurusan.	TIADA	TIADA	100%	100%	100%	TIADA	100%	100%				
Pengurusan Psikologi Menyediakan perkhidmatan kaunseling individu kepada anggota perkhidmatan awam persekutuan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh Pegawai Psikologi menerima permohonan tertakluk kepada persetujuan dan kehadiran klien.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
Khidmat Pengurusan Memastikan sekurang-kurangnya 95% daripada keseluruhan tuntutan dan bayaran bil dibayar dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	100%	100%	99.96%	100%	100%	99.95%	99.99%	100%				

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
Pencen Memastikan kelulusan faedah persaraan wajib diselesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja sebelum tarikh persaraan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
Digital dan Teknologi Maklumat Memastikan pengemaskinian maklumat portal JPA dalam tempoh dua (hari) bekerja daripada tarikh maklumat diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) 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.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
Penyelidikan, Perancangan dan Dasar Ulasan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) bagi Memorandum Jemaah Menteri yang diterima daripada Kementerian/Agensi dikemukakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh ianya diterima.	100%	100%	85%	75%	100%	100%	100%	100%				