PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA) TAHUN 2023

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.	94.18%	90%	96.73%	92.22%	94.11%	90.61%	91.67%	93.62%	93.71%	98.50%		
Perkhidmatan Mengeluarkan surat makluman dan penyiaran keputusan pemangkuan / kenaikanpangkat pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional Perkhidmatan Awam (Bukan Gunasama) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Lembaga Kenaikan Pangkat Bersidang.	100%	TB	100%	TB	TB	84%	TB	100%	100%	TB		
Perjawatan dan Organisasi Memberi konsultansi penyusunan semula organisasi dan pengukuhan perjawatan dalam masa empat (4) minggu dari tarikh permohonan diterima.	100%	100%	100%	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.	**TB**	**TB**	**TB**	**TB**	**100%**	**TB**	**100%**	**100%**	**TB**	**TB**		
Pembangunan Modal Insan Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas kelulusan Pengurusan.	**TB**	**TB**	**100%**	**TB**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**TB**		
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 kehadiranklien.	**100%**	**100%**	**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%**	**99.49%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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%**	**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%**	**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%**	**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%**	**75%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		