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%**								
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%**	**TB**	**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%**								

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**								
Pembangunan Modal Insan Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas kelulusan Pengurusan.	**TB**	**TB**	**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 kehadiran klien.	**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%**								

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%**								
Digital dan Teknologi Maklumat Memastikan pengemaskinian maklumat portal JPA dalam tempoh dua (hari) bekerja daripada tarikh maklumat diterima.	**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%**								
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%**								