



**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
<b>Pengurusan Pelanggan</b> 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%				
<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%	TB	100%	TB	TB	84%	TB	100%				
<b>Perjawatan dan Organisasi</b> 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%				

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
<b>Gaji dan Elaun</b> Menguruskan sesi libat urus melalui Mesyuarat Majlis Bersama Kebangsaan (MBK) satu (1) kali setahun.	TB	TB	TB	TB	100%	TB	100%	100%				
<b>Pembangunan Modal Insan</b> Melaksanakan penawaran penajaan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas kelulusan Pengurusan.	TB	TB	100%	TB	100%	100%	100%	100%				
<b>Pengurusan Psikologi</b> 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%				
<b>Khidmat Pengurusan</b> 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%				

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
<b>Pencen</b> Memastikan kelulusan faedah persaraan wajib diselesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja sebelum tarikh persaraan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
<b>Digital dan Teknologi Maklumat</b> Memastikan pengemaskinian maklumat portal JPA dalam tempoh dua (hari) bekerja daripada tarikh maklumat diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
<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.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
<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.	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%				