

PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2020

a) BAHAGIAN PERKHIDMATAN

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</p>							
UNIT PROSES							
1	Pengesahan Pelantikan	3 minggu	328	35	608	65	936
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	176	27	482	73	658
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	43	40	64	60	107
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	0	0	24	100	24
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	0	0	8	100	8
6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	319	39	496	61	815

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</p>							
UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN							
5	Notis Penamatan	5 minggu	1	100	0	0	1
6	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	0	0	0	0	0
7	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	82	100	0	0	82
8	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	0	0	0	0	0
UNIT GAJI							
9	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	1	100	0	0	1
10	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	74	35	135	65	209

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</p>							
UNIT PERTUKARAN							
11	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	2	29	5	71	7
12	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	0	1	0	1
13	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	0	0	57	100	57
14	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	0	0	1	100	1
15	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	0	0	7	100	7
Jumlah Urusan Perkhidmatan			1026		1888		2914

b) Naik Pangkat dan Tatatertib

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	1 minggu	1	100	0	0	1
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	5 minggu	7	100	0	0	7
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	1	100	0	0	1
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	3	100	0	0	3

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	12	100	0	0	12
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	0	0	1	100	1
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan Urusan			24	96	1	4	25

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	1 minggu	1	100	0	0	1
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	5 minggu	7	100	0	0	7
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	1	100	0	0	1
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	3	100	0	0	3

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	12	100	0	0	12
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	0	0	1	100	1
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan Urusan			24	96	1	4	25

c) PENGAMBILAN

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu			11	100	11
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu					
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu			1	100	1
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu					

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu					
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu					
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu					
8.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu			12	100	12
Jumlah Keseluruhan Urusan					24	100	24

d) PENGAMBILAN KHAS

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	2	67%	1	34%	3
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	-	-	-	-	-
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	-	-	-	-	-

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	-	-	-	-	-
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	-	-	-	-	-
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu	-	-	-	-	-
8.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	-	-	-	-	-

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
9.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	-	-	-	-	-
Jumlah Keseluruhan Urusan			-	-	-	-	-

Justifikasi:

Terdapat satu (1) urusan baru bagi perkara bil. 1 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh :

1. Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia Bagi penempatan di Semenanjung lewat 37 minggu 6 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

e) BAHAGIAN PEPERIKSAAN

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengumumkan keputusan peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	7 hari bekerja	9	100%	0	0%	9
Jumlah Keseluruhan Urusan			9	100%	0	0%	9

URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE - UJIAN APTITUD)

1. PEMBANTU OPERASI GRED N11 DI KEMENTERIAN TENAGA DAN SUMBER ASLI DAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA SERTA DI PELBAGAI KEMENTERIAN/ JABATAN (SEMENANJUNG)
2. PEMBANTU MUZIUM GRED S19 DI KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA MALAYSIA SERTA DI PELBAGAI KEMENTERIAN/ JABATAN (SEMENANJUNG)
3. PEMBANTU ARKIB GRED S19 DI ARKIB NEGARA MALAYSIA (SEMENANJUNG)
4. PEMBANTU MAKMAL GRED C19 DI JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR (SEMENANJUNG)
5. AKAUNTAN GRED WA41 DI JABATAN AKAUNTAN NEGARA
6. PENOLONG JURUTERA GRED JA29 (ELEKTRIK) DI KEMENTERIAN KERJA RAYA MALAYSIA
7. PEGAWAI TADBIR GRED N41 (REKOD PERUBATAN) DI KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
8. PEGAWAI PENYELIDIK GRED Q41 DI JABATAN PERIKANAN MALAYSIA
9. PEGAWAI PERIKANAN GRED G41 DI JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

f) PENGURUSAN MAKLUMAT

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan	96.5% operasi	1	100%	-	-	1
2.	Memastikan aplikasi Pendaftaran Pekerjaan Dalam Sektor Awam (SPA8i) beroperasi 95% dalam masa sebulan	95% operasi	1	100%	-	-	1
Jumlah Keseluruhan Urusan			2	200%	-	-	2

g) KHIDMAT PENGURUSAN

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Membuat pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima	14 hari	36	100%			36
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	TIADA				
Jumlah Keseluruhan Urusan			36	100%			36