

PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER 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	% 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	969	83	201	17	1170
2.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	464	53	413	47	877
3.	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	91	89	11	11	102
4.	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	1096	95	62	5	1158
UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN							
5.	Notis Cadangan Penamatan	5 minggu	2	100	0	0	2

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	
6.	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	9	100	0	0	9
7.	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	148	100	0	0	148
8.	Pelanjutan Tempoh Percubaan(PTP),Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) dan Pengesahan Taraf Berpencen (PTB) bagi Pegawai yang dikenakan tindakan tatatertib	5 minggu	11	100	0	0	11
UNIT PERTUKARAN							
9.	Pertukaran Perkhidmatan	5 minggu	6	100	0	0	6
10.	Pertukaran Pelantikan (Atas Permohonan Pegawai)	5 minggu	1	100	0	0	1
11.	Pertukaran Sementara	5 minggu	1	100	0	0	1

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	
12.	Peminjaman	5 minggu	62	100	0	0	62
13.	Pemendekan dan Pelepasan Peminjaman	4 minggu	5	100	0	0	5
UNIT GAJI							
14.	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	2	29	5	71	7
15.	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	90	87	13	13	103
Jumlah Keseluruhan Urusan			2957		705		3662

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	0	0	0	0	0
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	5 minggu	6	100	0	0	6
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	0	0	0	0	0
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	4	100	0	0	4

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	17	77	5	23	22
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	1	100	0	0	1
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan Urusan			28	85	5	15	33

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			27	100	27
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					

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	
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu					
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					

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	
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			27	100	27
Jumlah Keseluruhan Urusan					54	100	54

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	-	-	8	100%	8
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	-	-	-	-	-

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	
8.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	3	100%	-	-	3
9.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	-	-	-	-	-
Jumlah Keseluruhan Urusan			3	27%	8	73%	11

Justifikasi:

Terdapat lapan (8) urusan bagi perkara bil. 1 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh :

- I. Juruteknik Komputer Gred FT19 (urusan baru) lewat 3 bulan 11 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 09.06.2020.
- II. Pembantu Tadbir (Undang-Undang) Gred L19 (Urusan Baru) lewat 3 bulan 26 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 09.06.2020.

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	3	100%	0	0%	3
Jumlah Keseluruhan Urusan			3	100%	0	0%	3

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

1. PENOLONG PEGAWAI PERTAHANAN AWAM GRED KP29 DI ANGKATAN PERTAHANAN AWAM
2. PEMBANTU PENDAFTARAN GRED KP19 DI JABATAN PENDAFTARAN NEGARA (SEMENANJUNG)
3. LASKAR KELAS II MARITIM GRED T1 DI AGENSI PENGUATKUASAAN MARITIM 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	369	100%			369
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	TIADA				
Jumlah Keseluruhan Urusan			369	100%			369