

**Prestasi Piagam Pelanggan 2020  
Kementerian Sumber Manusia  
(Januari hingga Mei 2021 )**

| <b>Piagam Pelanggan</b>   | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b>                 | <b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>                 | <b>Pencapaian (%)</b>  |
|---|--|--|--|
| <p>1. Mengeluarkan taksiran pampasan pekerja di bawah Akta Pampasan Pekerja 1952 dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilang Upaya Sementara (HUS)</li> <li>- Hilang Upaya Kekal (HUK)</li> <li>- Maut</li> </ul> | <p><b>1505</b><br/><b>238</b><br/><b>265</b></p> | <p><b>1473</b><br/><b>231</b><br/><b>252</b></p> | <p><b>98%</b><br/><b>97%</b><br/><b>95%</b><br/><b>Sehingga 2019</b></p> |
| <b>Piagam Pelanggan</b>   | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b>                 | <b>Bilangan Selesai (14 hari)</b>                | <b>Pencapaian (%)</b>  |
| <p>2. Memproses permohonan lesen di bawah Akta Agensi Pekerjaan Swasta 1981 dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Lesen Baharu</li> <li>- Pembaharuan Lesen</li> </ul>                              | <p>294</p>                                       | <p>291</p>                                       | <p><b>99%</b><br/><b>Sehingga 2019</b></p>                               |
| <b>Piagam Pelanggan</b>   | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b>                 | <b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>                 | <b>Pencapaian (%)</b>  |
| <p>3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.</p>   | <p>1</p>   | <p>1</p>   | <p>100</p>   |

| <b>Piagam Pelanggan</b>   | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b> | <b>Bilangan Selesai</b> | <b>Pencapaian (%)</b> |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:                               | <b>298</b>                       | <b>298</b>              | <b>100</b>            |
| -Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja<br>-Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja | <b>2634</b>                      | <b>2634</b>             | <b>100</b>            |

| <b>Piagam Pelanggan</b>   | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b> | <b>Bilangan Selesai (30 hari)</b> | <b>Pencapaian (%)</b> |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 5. Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan dan Kesihatan (Safety and Health Officer) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja.- Pembaharuan Lesen | <b>921</b>                       | <b>921</b>                        | <b>100</b>            |

| <b>Piagam Pelanggan</b>  | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b> | <b>Bilangan Selesai (5 hari)</b> | <b>Pencapaian (%)</b> |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 6. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja. | <b>31,343</b>                    | <b>30,089</b>                    | <b>96.0</b>           |

| <b>Piagam Pelanggan</b>  | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b> | <b>Bilangan Selesai (8 hari)</b> | <b>Pencapaian (%)</b> |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 7. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima. | <b>16,323</b>                    | <b>16,079</b>                    | <b>98.5</b>           |

| <b>Piagam Pelanggan</b>  | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b> | <b>Bilangan Selesai (5 hari)</b> | <b>Pencapaian (%)</b> |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 8. Membayar Faedah Hilangupaya Sementara (HUS) kepada pekerja yang terbencana dalam tempoh 5 hari selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan lengkap diterima. | <b>5,712</b>                     | <b>5670</b>                      | <b>99.3%</b>          |

| <b>Piagam Pelanggan</b>   | <b>Bilangan Lengkap Diterima</b> | <b>Bilangan Selesai (7 hari)</b> | <b>Pencapaian (%)</b> |
|---|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 9. Membayar Faedah Pencen Ilat (ILT) kepada pekerja yang layak dalam tempoh 7 hari selepas semua maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima. | <b>526</b>                       | <b>525</b>                       | <b>99.8%</b>          |

| Piagam Pelanggan  | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai (30 hari) | Pencapaian (%)              |
|---|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 10. Memproses semua permohonan Perakuan dan Pengiktirafan Personel Pusat Bertauliah dan <a href="#">Personel Penilaian dan Verifikasi</a> dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 15714                     | 15714                      | 100%<br>Sehingga April 2021 |
| Piagam Pelanggan  | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai (3 hari)  | Pencapaian (%)              |
| 11. Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.   | 1,358                     | 1,337                      | 98.45                       |
| Piagam Pelanggan  | Bilangan Lengkap Diterima | Bilangan Selesai (7 hari)  | Pencapaian (%)              |
| 12. Memastikan bayaran bagi tuntutan bekalan dan perkhidmatan diuruskan untuk pembayaran dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.  | 19,159                    | 19,079                     | 99.58%                      |