

**(Prestasi Piagam Pelanggan 2020  
Kementerian Sumber Manusia  
(Januari hingga November 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>1505</p> <p>238</p> <p>265</p>	<p>1478</p> <p>231</p> <p>252</p>	<p>98%</p> <p>97%</p> <p>95%</p> <p>Sehingga 2019</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>99%</p> <p>Sehingga 2019</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>3,468</p>	<p>3,422</p>	<p>98.67</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:	755	755	100%
-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	4437	4437	100%

<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	1447	1447	100%

<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.	92,705	88,975	96.0%

<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.	50,466	46,927	93.0

<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.	14,541	14,502	99.7% Sehingga Oktober 2021

<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.	464	464	100.0% Sehingga Oktober 2021

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (30 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
10. Memproses semua permohonan Perakuan dan Pengiktirafan Personel Pusat Bertauliah (Tenaga Pengajar) dan Personel Penilaian dan Verifikasi dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	37785	37785	100%

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (3 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
11. Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	3,188	3,147	98.78%

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
12. Memastikan bayaran bagi tuntutan bekalan dan perkhidmatan diuruskan untuk pembayaran dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	59,959	59,761	99.67%