

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

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (14 hari)	Pencapaian (%)
1. Memproses permohonan lesen di bawah Akta Agensi Pekerjaan Swasta 1981 dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima: - Permohonan Lesen Baharu - Pembaharuan Lesen	422	422	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
2. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.	4	4	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai	Pencapaian (%)
3. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:	525	525	100%
-Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja -Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	5111	5111	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (30 hari)	Pencapaian (%)
4. Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan dan Kesihatan (Safety and Health Officer) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja.- Pembaharuan Lesen	1596	1596	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
5. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	96,592	90,791	94%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (8 hari)	Pencapaian (%)
6. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	54,199	46,463	85.7%
Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
7. 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 Okt 2021
Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
8. 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 Okt 2021

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (30 hari)	Pencapaian (%)
9. 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.	40249	40249	100%

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (3 hari)	Pencapaian (%)
10. Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	3,478	3,422	98.39

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (7 hari)	Pencapaian (%)
11. Memastikan bayaran bagi tuntutan bekalan dan perkhidmatan diuruskan untuk pembayaran dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	60473	60,176	99.51%