

**Prestasi Piagam Pelanggan 2017  
Kementerian Sumber Manusia  
(1 Januari 2017 – 31 Ogos 2017)**

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (5 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
1. Mengeluarkan taksiran pampasan pekerja di bawah Akta Pampasan Pekerja 1952 dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.			
a) – Hilang Upaya Sementara (HUS)	<b>1,830</b>	<b>1,745</b>	<b>95.36</b>
b) – Hilang Upaya Kekal (HUK)	<b>481</b>	<b>467</b>	<b>97.09</b>
c) – Maut	<b>379</b>	<b>349</b>	<b>92.08</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (14 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
2. Memproses permohonan lesen di bawah Akta Agensi Pekerjaan Swasta 1981 dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima:			
a) - Permohonan Lesen Baharu	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
b) - Pembaharuan Lesen	<b>491</b>	<b>460</b>	<b>93.68</b>

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Selesai (7 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
3. Memutuskan permohonan pendaftaran Kesatuan Sekerja dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada permohonan lengkap.	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai	Pencapaian (%)
4. Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan:			
(a) Dandang stim dalam tempoh 30 hari bekerja	340	340	100
(b) Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 15 hari bekerja	5936	5936	100

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (30 hari)	Pencapaian (%)
5. Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan dan Kesihatan ( <i>Safety and Health Officer</i> ) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari bekerja.	1139	1134	99

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
6. Memastikan proses permohonan geran latihan bagi skim-skim latihan dilaksanakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	74,269	74,251	99

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
7. Memastikan bayaran geran latihan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	40,820	40,527	99.28

Piagam Pelanggan	Bilangan Lengkap Diterima	Bilangan Selesai (5 hari)	Pencapaian (%)
8. Membayar Faedah Hilangupaya Sementara (HUS) kepada pekerja yang terbencana dalam tempoh 5 hari selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan lengkap diterima.	5,397	5,341	98.96

<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.	4,635	4,587	98.96

<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 dan Pakar Industri Negara dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	11,858	11,858	100

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Bilangan Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Maklum Balas (3 hari)</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
11. Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	83	83	100

<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.	52,288	52,271	99.97