

**PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2020**

**a) Bahagian Perkhidmatan (November 2020)**

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	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p><b>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</b></p>							
<b>UNIT PROSES</b>							
1	Pengesahan Pelantikan	3 minggu	681	100	3	0	684
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	283	61	183	39	466
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	79	65	43	35	122
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	38	100	0	0	38
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	9	11	74	89	83
6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	787	87	115	13	902

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	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p><b>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</b></p>							
<b>UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN</b>							
5	Notis Penamatan	5 minggu	0	0	4	100	4
6	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	4	100	0	0	4
7	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	78	100	0	0	78
8	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	0	0	18	100	18
<b>UNIT GAJI</b>							
9	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	6	67	3	33	9
10	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	147	92	12	8	159

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		MelebihiTempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p><b>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</b></p>							
<b>UNIT PERTUKARAN</b>							
11	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	9	100	0	0	9
12	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	0	0	0	0
13	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	41	100	0	0	41
14	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	4	100	0	0	4
15	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	9	100	0	0	9
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>2175</b>		<b>455</b>		<b>2630</b>

**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	14	88	2	12	16
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	1	100	0	0	1
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	8	100	0	0	8

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 tata tertib	10 minggu	25	89	3	11	28
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	7	70	3	30	10
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>55</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>63</b>

**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			23	100	23
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					
8.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu			23	100	23
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>					<b>46</b>	<b>100</b>	<b>46</b>

**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	1	33%	2	67%	3
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	-	-	-	-	-
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

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	
9.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	-	-	-	-	-
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			4	67%	2	33%	6

**Justifikasi:**

Terdapat lapan (2) urusan baru bagi perkara bil. 1 telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh :

1. Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia Bagi penempatan di Sarawak lewat 33 minggu kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
2. Pembantu Perawatan Kesihatan Gred U11 di Kementerian Kesihatan Malaysia Bagi penempatan di Semenanjung lewat 37 minggu 6 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

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	11	100%	0	0%	11
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			11	100%	0	0%	11

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

1. PELUKIS PELAN (SENI BINA) GRED JA19 DI KEMENTERIAN KERJA RAYA MALAYSIA (SEMENANJUNG)
2. PENGAWAL KESELAMATAN GRED KP11 DI PEJABAT KETUA PEGAWAI KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA (CGSO) (SEMENANJUNG)
3. PENGAWAL KESELAMATAN GRED KP11 DI PEJABAT KETUA PEGAWAI KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA (CGSO) (SABAH)
4. PENGAWAL KESELAMATAN GRED KP11 DI PEJABAT KETUA PEGAWAI KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA (CGSO) (SARAWAK)
5. PEMBANTU KESELAMATAN GRED KP19 DI PEJABAT KETUA PEGAWAI KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA (CGSO) (SEMENANJUNG)
6. PEMBANTU KESELAMATAN GRED KP19 DI PEJABAT KETUA PEGAWAI KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA (CGSO) (SARAWAK)
7. PEMBANTU PERTAHANAN AWAM GRED KP19 DI JABATAN SUKARELAWAN MALAYSIA (RELA) (SEMENANJUNG)
8. PEMBANTU PERTAHANAN AWAM GRED KP19 DI JABATAN SUKARELAWAN MALAYSIA (RELA) (SABAH)
9. PEMBANTU PERTAHANAN AWAM GRED KP19 DI JABATAN SUKARELAWAN MALAYSIA (RELA) (SARAWAK)
10. PENOLONG PENGUASA BOMBA GRED KB29 DI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA
11. PENGUASA BOMBA GRED KB41 DI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT 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
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>2</b>	<b>200%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

**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	417	100%			417
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	TIADA				
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>417</b>	<b>100%</b>			<b>417</b>