|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016** | | | | | | | | | | |
| **Bil** | **Piagam Pelanggan** | **Skop** | **Jan** | **Feb** | **Mac** | **Q1 (Jan-Mac)** | **Apr** | **Mei** | **Jun** | **Q2 (Apr-Jun)** |
| **1** | **Calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima.** | **Pelantikan** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah Calon yang berjaya mendapat surat tawaran |  | 68 | 46 | 104 | 218 | 48 | 63 | 47 | 158 |
|  | Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 68 | 46 | 104 | 218 | 48 | 63 | 47 | 158 |
|  | % calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **2** | **Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.** | **Kenaikan Pangkat** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah kenaikan pangkat |  | 20 | 34 | 15 | 69 | 23 | 9 | 48 | 80 |
|  | Jumlah staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 20 | 34 | 15 | 69 | 23 | 9 | 48 | 80 |
|  | % staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **3** | **Mengeluarkan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar/KPT.** | **Cuti Belajar** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah keputusan permohonan cuti belajar |  | 1 | 7 | 1 | 9 | 11 | 10 | 1 | 22 |
|  | Jumlah keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja |  | 1 | 7 | 1 | 9 | 11 | 10 | 1 | 22 |
|  | % keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **4** | **Mengeluarkan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja (bagi permohonan dalam negara) dan 20 hari bekerja (bagi permohonan luar negara) selepas permohonan lengkap diterima.** | **Latihan** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan dalam negara |  | 3 | 7 | 6 | 16 | 5 | 7 | 6 | 18 |
|  | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara |  | 3 | 7 | 6 | 16 | 5 | 7 | 6 | 18 |
|  | % keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **Bil** | **Piagam Pelanggan** | **Skop** | **Jan** | **Feb** | **Mac** | **Q1 (Jan-Mac)** | **Apr** | **Mei** | **Jun** | **Q2 (Apr-Jun)** |
|  | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan luar negara |  | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
|  | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara |  | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
|  | Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara |  | 0 | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **5** | **Mengeluarkan keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja selepas tarikh terakhir menerima kelulusan daripada kesemua Panel Penilai Program Transformasi Minda.** | **Latihan** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah keputusan Program Transformasi Minda |  | 0 | 0 | 42 | 42 | 0 | 42 | 0 | 0 |
|  | Jumlah keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 0 | 0 | 42 | 42 | 0 | 42 | 0 | 0 |
|  | Peratusan keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 0 | 0 | 100% | 100% | 0 | 100% | 0 | 0 |
| **6** | **Memastikan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar.** | **Pengesahan Dalam Perkhidmatan** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf |  | 4 | 2 | 5 | 11 | 61 | 36 | 30 | 127 |
|  | Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja |  | 4 | 2 | 5 | 11 | 61 | 36 | 30 | 127 |
|  | Peratusan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **7** | **Memastikan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.** | **Perubatan** |  | | | | | | | |
|  | Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan |  | 116 | 91 | 140 | 347 | 96 | 83 | 12 | 191 |
|  | Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 116 | 91 | 140 | 347 | 96 | 83 | 12 | 191 |
|  | Peratusan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |