

**JADUAL PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA  
(OGOS 2014)**

**a) Pengambilan**

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	
Urusan pengambilan tetap bagi jawatan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana (STPM/Diploma)	20 urusan	100%	8 urusan	100%	27 urusan
Mengemukakan calon yang mengikuti sesi latihan separa perubatan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia selewat-lewatnya 4 minggu sebelum sesi latihan bermula.	-	-	-	-	-
Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan dalam tempoh 4 minggu kepada Kementerian selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	-	-	-	-	-

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	
Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dalam tempoh:					
1) 6 minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian	-	-	-	-	-
2) 12 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment	20 urusan	100%	8 urusan	100%	28 urusan
3) 24 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.	-	-	2 urusan	100%	2 urusan
Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	20 urusan	100%	-	100%	28 urusan
<b>JUMLAH KESELURUHAN URUSAN</b>					

**b) Pengambilan Khas**

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	
Urusan pengambilan tetap bagi jawatan Pengurusan & Profesional dan Kumpulan Pelaksana (STPM/Diploma)					
Mengemukakan calon yang mengikuti sesi latihan separa perubatan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia selewat-lewatnya 4 minggu sebelum sesi latihan bermula.	-	-	-	-	-
Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan dalam tempoh 4 minggu kepada Kementerian selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	3 urusan	100%	-	-	3 urusan
Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dalam tempoh:					
1) 6 minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian/penilaian	-	-	-	-	-

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	
2) 12 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang tidak melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment	-	-	-	-	-
3) 24 minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan pengambilan MyRecruitment.	-	-	-	-	-
Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh 4 minggu selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	18 urusan	100%	-	-	18 urusan
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>					

c) Perkhidmatan

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 (%)	
<b>UNIT PROSES</b>							
1	Pengesahan Pelantikan	4 minggu	2,129	100.00	0	0.00	2,129
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	2,310	100.00	0	0.00	2,310
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	90	100.00	0	0.00	90
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	43	100.00	0	0.00	43
5	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	2,145	100.00	0	0.00	2,145

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 (%)	
6	Pelanjutan Tempoh Percubaan/Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	25	100.00	0	0.00	25
<b>UNIT PEMBATALAN DAN PENAMATAN</b>							
7	Notis Penamatan	4 minggu	15	100.00	0	0.00	15
8	Penamatan Perkhidmatan	6 minggu	10	100.00	0	0.00	10
9	Kembali ke dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu	6 minggu	1	100.00	0	0.00	1
10	Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pemberian Taraf Berpencen Dan Pelanjutan Tempoh Percubaan Kerana Kes Tatatertib	6 minggu	9	100.00	0	0.00	9

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 (%)	
11	Pembatalan Pelantikan Mengikut Peraturan 19(2) P.U.176	4 minggu	1	100.00	0	0.00	1
<b>UNIT GAJI</b>							
12	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 25(2) P.U.(A)1/2012	6 minggu	114	100.00	0	0.00	114
13	Penetapan Gaji Permulaan Mengikut Peraturan 23(5) P.U.(A)176/ Peraturan 25(7) P.U.(A)1/2012	6 minggu	131	100.00	0	0.00	131
14	Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara	5 minggu	1	100.00	0	0.00	1
<b>UNIT PERTUKARAN</b>							

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 (%)	
15	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	9	100.00	0	0.00	9
16	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	3	100.00	0	0.00	3
17	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pembatalan	5 minggu	75	100.00	0	0.00	75
18	Pemendekan Pertukaran Sementara/Peminjaman	5 minggu	11	100.00	0	0.00	11
19	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pembatalan Peminjaman	5 minggu	4	100.00	0	0.00	4
20	Pertukaran Tetap Dari Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Peminjaman	5 minggu	0	100.00	0	0.00	0



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 (%)	
21	Pelepasan Untuk Pertukaran Pelantikan/Pelepasan Peminjaman/Pemendekan Pelepasan	5 minggu	9	100.00	0	0.00	9
22	Pertukaran Pelantikan Melalui Pemberian Opsyen	5 minggu	44	100.00	0	0.00	44
<b>Jumlah Urusan Perkhidmatan</b>			<b>5,840</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>5,840</b>

d) Pengurusan

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	
<p>Menguruskan Kewangan mengikut tempoh-tempoh berikut :</p> <p>Pembayaran bil kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh barangan diterima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pembelian dibuat secara 'pembelian terus'</li> <li>b) Pembelian dibuat secara sebut harga</li> <li>c) Memproses pelbagai tuntutan dalam tempoh 14 hari</li> </ul>	321	100%	-	-	321
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>	<b>321</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>321</b>

e) **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	2 minggu	0	0.00%	0	0.00%	0
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	4 minggu	8	89.00%	1	11.00%	9
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	1	100.00%	0	0.00%	1
4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	0	0.00%	0	0.00%	0

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 tatatertib	8 minggu	38	76.00%	12	24.00%	50
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	5	83.00%	1	17.00%	6
7.	Warta	2 minggu	0	0.00%	0	0.00%	0
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>			<b>52</b>	<b>79.00%</b>	<b>14</b>	<b>21.00%</b>	<b>66</b>

❖ Sebanyak 14 urusan diselesaikan melebihi standard Piagam Pelanggan kerana kesukaran kes yang memerlukan penelitian dalam penyediaan kertas pertimbangan suruhanjaya.

f) **Penqurusan Maklumat**

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	
Memastikan portal SPA beroperasi 95% dalam masa sebulan	1	100 %	-	-	1
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

g) Peperiksaan

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	
Mengumumkan keputusan peperiksaan dalam tempoh 5 minggu dari tarikh peperiksaan diadakan	1	100%	0	0%	1
<b>Jumlah Keseluruhan Urusan</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>

\*Jawatan Penolong Penguasa Kastam Gred W27