# PIAGAM PELANGGAN PEJABAT PENDAFTAR 2020

| Bil | Piagam Pelanggan | Skop | Jan. | Feb. | Mac | Q1 (Jan.-Mac.) | Apr. | Mei | Jun | Q2 (Apr.-Jun.) | Julai | Ogos | Sept. | Q3 (Julai-Sept.) | Okt. | Nov. | Dis. | Q4 (Okt.-Dis.) | JUMLAH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Calon bagi Pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional Akademik yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 7 hari bekerja selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima.** | **Pelantikan** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah Calon yang berjaya mendapat surat tawaran | | 32 | 12 | 0 | 44 | 10 | 10 | 40 | 60 | 9 | 33 | 24 | 66 | 4 | 21 | 18 | 43 | 213 |
| | Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 7 hari bekerja | | 32 | 12 | 0 | 44 | 10 | 10 | 40 | 60 | 9 | 33 | 24 | 66 | 4 | 21 | 18 | 43 | 213 |
| | Peratusan calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 7 hari bekerja | | 100% | 100% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | **Calon bagi Pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional Bukan Akademik dan Pegawai Kumpulan Pelaksana yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima.** | **Pelantikan** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah Calon yang berjaya mendapat surat tawaran | | 66 | 31 | 15 | 112 | 46 | 5 | 208 | 259 | 59 | 74 | 23 | 156 | 135 | 252 | 303 | 690 | 1217 |
| | Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja | | 66 | 31 | 15 | 112 | 46 | 5 | 208 | 259 | 59 | 74 | 23 | 156 | 135 | 252 | 303 | 690 | 1217 |
| | Peratusan calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 14 hari bekerja | | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat | | 35 | 47 | 19 | 101 | 4 | 41 | 3 | 48 | 71 | 45 | 46 | 162 | 33 | 54 | 46 | 133 | 444 |
| | Jumlah staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat dalam tempoh 10 hari bekerja | | 35 | 47 | 19 | 101 | 4 | 41 | 3 | 48 | 71 | 45 | 46 | 162 | 33 | 54 | 46 | 133 | 444 |
| | Peratusan staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat dalam tempoh 10 hari bekerja | | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | **Mengeluarkan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar/KPT.** | **Cuti Belajar** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah keputusan permohonan cuti belajar | | 4 | 7 | 0 | 11 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 20 |
| | Jumlah keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 10 hari bekerja | | 4 | 7 | 0 | 11 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 20 |
| | Peratusan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 10 hari bekerja | | 100% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 100% | 100% | 0% | 100% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4** | **Mengeluarkan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 7 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 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 8 | 0 | 0 | 1 | 1 | 9 |
| | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 7 hari bekerja bagi permohonan dalam negara | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 8 | 0 | 0 | 1 | 1 | 9 |
| | Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 7 hari bekerja bagi permohonan dalam negara | | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan luar negara | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara | | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **5** | **Mengeluarkan keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh terakhir menerima kelulusan daripada kesemua Panel Penilai Program Transformasi Minda.** | **Latihan** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah keputusan Program Transformasi Minda | | 0 | 63 | 0 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 90 | 88 | 228 | 291 |
| | Jumlah keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 7 hari bekerja | | 0 | 63 | 0 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 90 | 88 | 228 | 291 |
| | Peratusan keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 7 hari bekerja | | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **6** | **Memastikan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 10 hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar.** | **Pengesahan Dalam Perkhidmatan** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf | | 12 | 19 | 53 | 84 | 0 | 8 | 19 | 27 | 70 | 46 | 20 | 136 | 13 | 10 | 17 | 40 | 287 |
| | Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 10 hari bekerja | | 12 | 19 | 53 | 84 | 0 | 8 | 19 | 27 | 70 | 46 | 20 | 136 | 13 | 10 | 17 | 40 | 287 |
| | Peratusan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 10 hari bekerja | | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **7** | **Memastikan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 8 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.** | **Perubatan** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan | | 310 | 211 | 99 | 620 | 0 | 0 | 230 | 230 | 262 | 192 | 186 | 640 | 150 | 80 | 106 | 336 | 1826 |
| | Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 8 hari bekerja | | 310 | 211 | 99 | 620 | 0 | 0 | 230 | 230 | 262 | 192 | 186 | 640 | 150 | 80 | 106 | 336 | 1826 |
| | Peratusan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 8 hari bekerja | | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Justifikasi/Catatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |