

**PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN BAGI TAHUN SEHINGGA JUN 2018**

BIL	AKTIVITI / URUSAN	PETUNJUK PRESTASI	PENCAPAIAN TAHUN 2018 (%)
1	MENYEDIAKAN BAUCER BAYARAN	Dikemukakan dalam tempoh 7 hari dari tarikh tuntutan lengkap diterima.	5,396 baucer @ 98.6%
2	PERMOHONAN PENILAIAN JPPH	Dikemukakan ke Jabatan Penilaian dalam tempoh 3 hari daripada tarikh permohonan diterima. Pelanggan dimaklumkan keputusan penilaian dalam masa 6 hari bekerja daripada tarikh keputusan diterima daripada Jabatan Penilaian.	968 permohonan @ 100%
3	MENANDATANGANI BERKANUN DAN PERJANJIAN AKUAN SURAT	Suratcara / Akuan Sumpah / Surat Perjanjian ditandatangani serta merta jika dokumen yang dikemukakan lengkap.	2 kontrak @ 100 %
4	PEMETERIAN SETEM	Tindakan serta merta jika dokumen lengkap dan nilai setem mencukupi seperti dikehendaki dalam undang-undang.	15,581 dokumen @ 100%
5	PERMOHONAN SEWAAN DEWAN KELAB REKREASI DAN BAS	Keputusan secara lisan dimaklumkan serta merta. Pemberitahuan secara bersurat dalam tempoh 2 hari bekerja.	37 permohonan @ 100%
6	PERMOHONAN LESEN	Keputusan dimaklumkan dalam masa 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima	32 lesen @ 100%
7	PERAKUAN PENGESAHAN DALAM JAWATAN DAN KEMASUKAN KE DALAM JAWATAN BERPENCEN	Perakuan dihantar ke Suruhanjaya 3 bulan sebelum tamatnya tempoh percubaan / kemasukan ke dalam jawatan berpencen jika telah memenuhi syarat- syarat perkhidmatan.	1 orang @ 100%
8	BAYARAN PELBAGAI TUNTUTAN ELAUN	Baucer bayaran disiapkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen/borang yang telah lengkap dikemaskini.	728 baucer @ 100%
9	BAYARAN EMOLUMEN +	Baucer disiapkan dan <i>key in</i> dalam sistem sebelum 10 haribulan yang berikutnya.	100% (* berdasarkan arahan Jadual Pembayaran Gaji yang ditetapkan oleh PWN)
10	PERSARAAN WAJIB	Maklumat asas kakitangan yang akan bersara dihantar ke JPA Bahagian Pencen satu tahun sebelum tarikh persaraan. Dokumen lengkap dihantar 6 bulan sebelum tarikh persaraan	9 orang @ 100%
11	PERMOHONAN STOK (KEW.PS.11)	Pengeluaran stok akan dibuat di dalam tempoh 5 hari	298 permohonan @ 100%