

PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

1. **Pewujudan dan Penambahbaikan Skim Perkhidmatan Elaun**

Mengemukakan kertas cadangan pewujudan/ penambahbaikan skim perkhidmatan/elaun kepada pihak Pengurusan Atasan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima

2. **Pewujudan Jawatan Tahunan**

Menyediakan dan mengemukakan perakuan pewujudan jawatan kepada Agensi Pusat dalam tempoh 4 bulan selepas menerima perakuan pewujudan jawatan tambahan tahun sebelumnya

Urusan Pemberitahuan Waran Perjawatan

Menyedia dan mengedar surat Pemberitahuan Waran Perjawatan dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan daripada Agensi Pusat.

3. **Pengambilan dibawah Perwakilan Kuasa JPA**

Urusan pengambilan pegawai Kumpulan Sokongan di bawah perwakilan kuasa Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) diselesaikan dalam tempoh tiga (3) bulan daripada proses pemerolehan hingga surat lantikan dikeluarkan.

4. **Pelantikan Pegawai Perubatan Kontrak**

Mengemukakan permohonan pelantikan Pegawai Perubatan Kontrak ke Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)/ Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) dalam tempoh empat belas (14) hari selepas menerima surat kelulusan Majlis Perubatan Malaysia/ keputusan Jawatankuasa Pemilihan Pegawai Kontrak di KKM yang mana terkemudian.

5. Penempatan dan Pertukaran

- (i) Surat penempatan / pertukaran anggota dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) minggu selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penempatan dan Pertukaran
- (ii) Bagi penempatan / pertukaran yang mana Mesyuarat Jawatankuasa Penempatan dan Pertukaran dibuat lebih awal (seperti Pegawai Perubatan Latihan Siswazah / Tamat Latihan Siswazah), surat penempatan / pertukaran anggota dikeluarkan dalam tempoh tidak kurang dua (2) minggu dari tarikh kuatkuasa penempatan / pertukaran Surat penempatan/ pertukaran anggota dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Penempatan dan Pertukaran

6. Pemangkuan dan Kenaikan Pangkat

a. Kumpulan Pengurusan & Profesional

- i. Bagi Kumpulan P&P selain daripada Pegawai Perubatan, Pegawai Pergigian dan Pegawai Farmasi – Perakuan urusan pemangkuan kepada Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam (JPA) dikemukakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh surat edaran urusan/iklan ditutup
- ii. Bagi skim perkhidmatan Pegawai Perubatan, Pegawai Pergigian dan Pegawai Farmasi – Aktiviti pelaksanaan urusan kenaikan pangkat bagi laluan kerjaya (bukan pakar dan tanpa Pegawai Perubatan Gred UD44) dibawa ke pertimbangan Mesyuarat JNPCKM dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh pegawai layak.
- iii. Bagi kenaikan pangkat 3 skim perkhidmatan iaitu Pegawai Perubatan, Pegawai Pergigian dan Pegawai Farmasi perakuan kepada JPA dikemukakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh pegawai layak dinaikkan pangkat.

b. Kumpulan Sokongan

Urusan pemangkuan dan kenaikan pangkat pegawai Kumpulan Sokongan diselesaikan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh surat edaran urusan/iklan ditutup.

7. Latihan HRMIS

Memastikan 90% daripada penyelaras HRMIS di KKM diberi latihan dalam submodul berkaitan.

8. Aduan Pelanggan

Memberi respons kepada pengadu dalam tempoh kurang daripada 15 hari bekerja dan mengambil tindakan serta merta setelah menerima aduan atau pertanyaan.

9. Pembayaran Bil dan Tuntutan Perjalanan

Pembayaran bil dan tuntutan perjalanan diselesaikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.