

PELANGGAN **PAN**
SABAH

Agensi Kerajaan

Kementerian

Jabatan

Pejabat Daerah/Pejabat Daerah Kecil

Pihak Berkuasa Tempatan

Badan Berkanun Negeri

Penjawat Awam

Pesara

Institut Pengajian Tinggi

Pelajar

Orang Awam



PIAGAM PELANGGAN
JPANS 2016



BAHAGIAN PEMBANGUNAN ORGANISASI

PROSES UTAMA	PERKARA
Permohonan Perjawatan	Memastikan permohonan perjawatan agensi dikaji dan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Perjawatan Negeri dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh penerimaan permohonan perjawatan
Menyampaikan Keputusan	Mengemukakan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Perjawatan Negeri ke agensi pemohon dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas minit mesyuarat diluluskan
Pelaksanaan Skim Perkhidmatan Baharu / Penambahbaikan Skim Perkhidmatan	Mengkaji Pelaksanaan Skim Perkhidmatan Baharu / Penambahbaikan Skim Perkhidmatan yang dikeluarkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dan mengemukakan kepada Jawatankuasa Skim Perkhidmatan untuk keputusan dalam tempoh enam (6) bulan daripada tarikh arahan kajian diterima.
Mengeluarkan Surat Pekeliling	Mengeluarkan Surat Pekeliling pelaksanaan Skim Perkhidmatan Baharu/penambahbaikan skim perkhidmatan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diluluskan oleh Setiausaha Kerajaan Negeri.

BAHAGIAN PERKHIDMATAN

Pelantikan Sementara	Mengeluarkan surat pelantikan sementara setelah keputusan PPAN dibuat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja
Pelanjutan Tempoh Percubaan / Pengesahan Jawatan / pemberian Taraf Berpencen dan Pelanjutan Pemangkuan	Mengemukakan perakuan yang lengkap ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri (SPAN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja mengenai perkara berikut: (a)Pelanjutan Tempoh Percubaan (b)Pengesahan Jawatan (c)Pemberian Taraf Berpencen (d)Pelanjutan Pemangkuan
Pertukaran Penempatan	Memastikan anggota yang ditukar melapor diri di agensi penerima setelah surat pertukaran dikeluarkan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja.
Mesyuarat Kenaikan Pangkat	Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Kenaikan Pangkat Pegawai Perkhidmatan Gunasama Negeri dalam tempoh dua (2) kali setahun.

BAHAGIAN SARAAH

Permohonan Rawatan Perubatan / Persaraan / Elaun / Perumahan	Menyampaikan keputusan bagi: (a) Permohonan rawatan perubatan di Hospital Kerajaan / Swasta dan Luar Negeri Sabah dalam tempoh satu (1) hari bekerja. (b) Permohonan Persaraan Pilihan: i. Mengemukakan perakuan kepada Setiausaha Kerajaan Negeri dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima. ii. Menyampaikan keputusan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas fail diterima dari pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. (c) Permohonan penbayaran Gantian Cuti Rehat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan (d) Permohonan pelbagai elaun dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan borang. (e) Pembelian Alat Perubatan Ortopedik, Ubat-ubatan, Kaki Palsu dan Alat Bantu Pendengaran. dalam tempoh tujuh(7) hari bekerja. (f) Surat Kebenaran menjual rumah / kelayakan pinjaman perumahan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen .
--	---

BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN

PROSES UTAMA	PERKARA
Urus setia Pelan Strategik	Menyediakan laporan pencapaian pelaksanaan Pelan Strategik JPANS 2016 dua (2) kali setahun.
Penerbitan	Menerbitkan Bahan Terbitan dua (2) kali setahun.

BAHAGIAN BIASISWA

Tawaran Biasiswa Kerajaan Negeri Sabah	Menyampaikan surat tawaran Biasiswa Kerajaan Negeri Sabah selepas Mesyuarat Jawatankuasa Biasiswa Kerajaan Negeri Sabah dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.
Mengurus Tuntutan Pelajar	Memproses permohonan tuntutan pembayaran yang telah lengkap dan teratur untuk dikemukakan ke Unit Akaun dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bagi: (a) Elaun Biasiswa (b) Yuran Pengajian (c) Tuntutan Perbelanjaan Pelajar

BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN KEWANGAN

Menproses Tuntutan Pelajar	Memproses tuntutan pembayaran yang telah lengkap dan teratur dari bahagian Biasiswa untuk dikemukakan ke Jabatan Bendahari Negeri Sabah dalam tempoh empat (4) hari bekerja bagi:- (a) Elaun Biasiswa (b) Yuran Pengajian (c) Tuntutan Perbelanjaan Pelajar
----------------------------	--

BAHAGIAN PENGURUSAN KOMPETENSI

Keputusan Peperiksaan	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Perkhidmatan Awam Negeri dari tarikh akhir peperiksaan dalam tempoh tiga (3) bulan.
-----------------------	--

BAHAGIAN PERKHIDMATAN KORPORAT

Maklum Balas Pelanggan	Memberi maklum balas kepada aduan pelanggan yang diterima melalui emel, surat, faks, telefon, datang sendiri ke pejabat JPANS dalam tempoh satu (1) hari bekerja. Memastikan sasaran kepuasan pelanggan luaran mencapai 80% di tahap memuaskan.
Majlis Penghargaan Pesara	Mengadakan Majlis Penghargaan kepada pesara-pesara agensi Kerajaan Negeri enam (6) kali setahun.