

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM & PENGUATKUASAAN**

OGOS 2009

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	1) Mengeluarkan keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	30 / hari	100	0	0	30 / hari
	2) Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	2 / hari	100	0	0	2 / hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	3) Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 12 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	50 / hari	100	0	0	50 / hari
	4) Mengeluarkan keputusan tapisan bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	3 / hari (filem sinematografi)	100	0	0	3 / hari
		50 / hari (pita)	100	0	0	50 / hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	5) Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	2 / hari (filem sinematografi)	100	0	0	2 / hari
		50 / hari (pita)	100	0	0	50 / hari
	6) Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	60,000 Keping	100	0	0	60,000 Keping

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	7) Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1 / hari (filem sinematografi)	100	0	0	1 / hari
		30 / hari (pita)	100	0	0	30 / hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KEWANGAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1663	89.69	191	10.30	1854

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEKERJA ASING**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di one-stop-centre (oleh majikan terus)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima.	Permohonan mengikut sektor: 1. Perkilangan – 378 2. Pembinaan – 35 3. Perladangan – 133 4. Pertanian – 212 5. Perkhidmatan – 164	100	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	922
Permohonan pengambilan pekerja asing di one-stop-centre (oleh syarikat outsourcing)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima.	Permohonan mengikut sektor: 1. Perkilangan – 125 2. Pembinaan – 33 3. Perladangan – 2 4. Pertanian – 5 5. Perkhidmatan – 34	100	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	199

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan bantuan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) 1-6 *	Mengeluarkan cek pembayaran bantuan kebajikan TAWP dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	100 permohonan	66.2 %	51 permohonan	33.8 %	151 permohonan
Permohonan bantuan Tabung Amanah Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan TAPPN dalam tempoh 15 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.	-	0%	-	0%	0 permohonan

* Bagi perkhidmatan pengeluaran cek bantuan TAWP 1 – 5, masih banyak yang belum dibuat pembayaran memandangkan tiada peruntukan dana.

Nota :

TAWP (1) : Khairat Kematian

TAWP (2) : Bantuan Pergerakan

TAWP (3) : Bantuan Perubatan / Anggota Palsu

TAWP (4) : Bantuan Pendidikan

TAWP (5) : Bantuan Bencana Alam

TAWP (6) : Sumbangan Saguhati Khas – Pembayaran sedang berjalan dan dilakukan secara berperingkat kepada 14,725 orang pemohon yang memohon sebelum tarikh tutup 28 Februari 2008. Ini merupakan fasa terakhir pemberian saguhati khas kepada bekas polis yang berkhidmat semasa darurat.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL IMIGRESEN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	
1. Permohonan Rayuan Permit Masuk	1. Menghantar akuan penerimaan atau memaklumkan pemohon mengenai permohonan rayuan permit masuk yang tidak lengkap atau tidak mengikut peraturan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan diterima	48	100%	-	-	48

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	
2. Permohonan Pengambilan Pelajar Antarabangsa	<p>2. Menyediakan kertas perakuan dalam tempoh 30 hari setelah menerima fail kes daripada Jabatan Imigresen Malaysia.</p> <p>Mengeluarkan perakuan kelulusan KDN bagi pengambilan pelajar antarabangsa dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja.</p>	2	50%	2	50%	4
<p><i>Nota: Piagam Pelanggan ini belum dapat dilaksanakan memandangkan urusan Task Force sedang berkuatkuasa sehingga Disember 2009</i></p>						

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	
3. Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	Mengeluarkan keputusan bagi rayuan jawatan pegawai dagang dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	23	66%	12	34%	35
4. Rayuan Jawatan Pembantu Rumah Bukan Dari Negara Sumber & Pembantu Rumah Asing (PRA) Lelaki	Mengeluarkan keputusan bagi rayuan jawatan pembantu rumah bukan dari negara sumber dan PRA Lelaki dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	7	87.5%	1	12.5%	8

*Syarikat mohon tangguh dan rujukan naziran oleh JIM

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	
5. Rayuan Kakitangan Media Asing	Mengeluarkan keputusan bagi rayuan kakitangan media asing dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	-	-	2	100%	2
6. Permohonan Rayuan Pas Lawatan Ikhtisas	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan rayuan Pas Lawatan Ikhtisas dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	5	100%	-	-	5

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEKERJA ASING**

SEPTEMBER 2009

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di one-stop-centre (oleh majikan terus)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima.	Permohonan mengikut sektor: 6. Perkilangan – 487 7. Pembinaan – 48 8. Perladangan – 140 9. Pertanian – 204 10. Perkhidmatan – 261	100	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1140 permohonan
Permohonan pengambilan pekerja asing di one-stop-centre (oleh syarikat outsourcing)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima.	Permohonan mengikut sektor: 6. Perkilangan – 157 7. Pembinaan – 28 8. Perladangan – 4 9. Pertanian – 11 10. Perkhidmatan – 31	100	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	231 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan bantuan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) 1-6 *	Mengeluarkan cek pembayaran bantuan kebajikan TAWP dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	0 permohonan	0 %	181 permohonan	100 %	181 permohonan
Permohonan bantuan Tabung Amanah Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan TAPPN dalam tempoh 15 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.	-	0%	-	0%	0 permohonan

* Bagi perkhidmatan pengeluaran cek bantuan TAWP 1 – 5, masih banyak yang belum dibuat pembayaran memandangkan tiada peruntukan dana.

Nota :

TAWP (1) : Khairat Kematian

TAWP (2) : Bantuan Pergerakan

TAWP (3) : Bantuan Perubatan / Anggota Palsu

TAWP (4) : Bantuan Pendidikan

TAWP (5) : Bantuan Bencana Alam

TAWP (6) : Sumbangan Saguhati Khas – Pembayaran sedang berjalan dan dilakukan secara berperingkat kepada 14,725 orang pemohon yang memohon sebelum tarikh tutup 28 Februari 2008. Ini merupakan fasa terakhir pemberian saguhati khas kepada bekas polis yang berkhidmat semasa darurat.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEROLEHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Tender	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	100	70.42%	42	29.58%	142
Sebut Harga	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	35	77.78%	10	22.22%	45

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Membaharui kontrak	Memperbaharui kontrak dalam tempoh 6 bulan sebelum kontrak yang berkuat kuasa tamat	23	85.19%	4	14.82%	27
Pembayaran	Mengemukakan bayaran dalam tempoh 5 hari daripada tuntutan lengkap diterima (BV 343)	285	96.29%	11	3.72%	296

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KEWANGAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh masa/standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	8177	74.79%	2757	25.21%	10, 934

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM DAN PENGUATKUASAAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	6) Mengeluarkan keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	29 / hari	100	0	0	29 / hari
	7) Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	3 / hari	100	0	0	3 / hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	8) Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 12 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	49 / hari	100	0	0	49 / hari
	9) Mengeluarkan keputusan tapisan bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	3 / hari (filem sinematografi)	100	0	0	3 / hari
		50 / hari (pita)	100	0	0	50 / hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	10) Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	2 / hari (filem sinematografi)	100	0	0	2 / hari
		50 / hari (pita)	100	0	0	50 / hari
	16) Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	60,000 Keping	100	0	0	60,000 Keping

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	1) Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1 / hari (filem sinematografi)	100	0	0	1 / hari
		30 / hari (pita)	100	0	0	30 / hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL IMIGRESEN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
7. Permohonan Rayuan Permit Masuk	<p>3. Menghantar akuan penerimaan atau memaklumkan pemohon mengenai permohonan rayuan permit masuk yang tidak lengkap atau tidak mengikut peraturan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan diterima</p> <p>4. Menyediakan kertas perakuan dalam tempoh 30 hari setelah menerima fail kes daripada Jabatan Imigresen Malaysia.</p>	22	100%	-	-	22
<p><i>Nota: Piagam Pelanggan ini belum dapat dilaksanakan memandangkan urusan Task Force sedang berkuatkuasa sehingga Disember 2009</i></p>						

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
8. Permohonan Pengambilan Pelajar Antarabangsa	Mengeluarkan perakuan kelulusan KDN bagi pengambilan pelajar antarabangsa dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	4	33.33%	8	66.67%	12
9. Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	Mengeluarkan keputusan bagi rayuan jawatan pegawai dagang dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	23	51%	22	49%	45
10. Rayuan Jawatan Pembantu Rumah Bukan Dari Negara	Mengeluarkan keputusan bagi rayuan jawatan pembantu rumah bukan dari negara sumber dan PRA Lelaki dari tarikh permohonan lengkap	6	85.7%	1	14.29%	7

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Sumber & Pembantu Rumah Asing (PRA) Lelaki	diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .					
11. Rayuan Kakitangan Media Asing	Mengeluarkan keputusan bagi rayuan kakitangan media asing dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	-	-	3	100%	3
12. Permohonan Rayuan Pas Lawatan Ikhtisas	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan rayuan Pas Lawatan Ikhtisas dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja .	4	80%	1	20%	5

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING**

OKTOBER 2009

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh majikan terus)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor: 11. Perkilangan – 602 12. Pembinaan – 42 13. Perladangan – 188 14. Pertanian – 280 15. Perkhidmatan – 274	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1386 permohonan

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh syarikat <i>outsourcing</i>)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor: 11. Perkilangan – 144 12. Pembinaan – 30 13. Perladangan – 3 14. Pertanian – 11 15. Perkhidmatan – 37	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	225 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Memproses permohonan taraf kewarganegaraan Malaysia	Mengeluarkan surat keputusan permohonan dalam masa 90 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	Asal : 3, 791	100 %	-	-	3, 791 permohonan
		Perubahan : 3, 716	98%	75	2%	3, 791 permohonan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 15 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
pendaftaran pertubuhan						

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEROLEHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Tender	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	140	75.27 %	46	24.73 %	186
Sebut Harga	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut	85	80.95 %	20	19.05 %	105

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
Membaharui kontrak	Memperbaharui kontrak dalam tempoh 6 bulan sebelum kontrak yang berkuat kuasa tamat	23	85.19 %	4	14.82 %	27
Pembayaran	Mengemukakan bayaran dalam tempoh 5 hari daripada tuntutan	66	91.67 %	6	8.33 %	72

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	lengkap diterima (BV 343)					

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KEWANGAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1,355	96.58%	48	3.42%	1,403

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan bantuan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) 1-6 *	Mengeluarkan cek pembayaran bantuan kebajikan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	0	0%	125 permohonan	100 %	125 permohonan
Permohonan bantuan Tabung Amanah	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan Tabung Amanah	8 permohonan	100 %	-	-	8 permohonan

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Perwira dan Pertahanan Negara (TAPPN) dalam tempoh 15 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.					

* Bagi perkhidmatan pengeluaran cek bantuan TAWP 1 – 5, masih banyak yang belum dibuat pembayaran memandangkan tiada peruntukan dana.

Nota :

TAWP (1) : Khairat Kematian

TAWP (2) : Bantuan Pergerakan

TAWP (3) : Bantuan Perubatan / Anggota Palsu

TAWP (4) : Bantuan Pendidikan

TAWP (5) : Bantuan Bencana Alam

TAWP (6) : Sumbangan Saguhati Khas – Pembayaran sedang berjalan dan dilakukan secara berperingkat kepada 14,725 orang pemohon yang memohon sebelum tarikh tutup 28 Februari 2008. Ini merupakan fasa terakhir pemberian saguhati khas kepada bekas polis yang berkhidmat semasa darurat.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
ADUAN AWAM	Mengeluarkan perakuan penerimaan aduan awam kepada pengadu dalam tempoh 3 hari.	98	100%	-	-	98
	Memberi maklum balas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan	84	85.7%	14	14.3%	98

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	tidak berjas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.					
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berjas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	84	85.7%	14	14.3%	98

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENERBITAN DAN TEKS AL-QURAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	12	100%	-	-	12
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1	105	51.7%	98	48.3 %	203

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	42	87.5%	6	12.5%	48
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru	12	100 %	-	-	12

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	105	51.7%	98	48.3 %	203

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	42	87.5%	6	12.5%	48
Permohonan Lesen Mencetak Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	keputusan dikeluarkan – 2 minggu					
Permohonan Perakuan Betul Pruf Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	-	-	-	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL IMIGRESEN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Rayuan Permit Masuk	5. Memastikan akuan penerimaan atau makluman kepada pemohon mengenai permohonan rayuan permit masuk yang tidak lengkap atau tidak mengikut peraturan dihantar dalam tempoh 14 hari bekerja selepas	40	100%	-	-	40

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	permohonan diterima.					
	6. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah menerima fail kes beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).	<i>Nota: Piagam Pelanggan ini belum dapat dilaksanakan memandangkan urusan Task Force sedang berkuatkuasa sehinaaa Disember 2009</i>				

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Pengambilan Pelajar Antarabangsa	7. Memastikan keputusan bagi permohonan perakuan kelulusan dan pembatalan oleh Kementerian Dalam Negeri (KDN) bagi pengambilan pelajar antarabangsa oleh Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS)/ Institusi Pendidikan Swasta (IPS)/	7	100%	-	-	7

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Pusat Bertauliah (PB) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	8. Memastikan keputusan rayuan permohonan pegawai dagang yang telah ditolak dua (2) kali oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM)	12	60%	8	40%	20

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/ disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.					
Jawatan Pembantu Rumah Bukan Dari Negara Sumber & Pembantu	9. Memastikan keputusan bagi permohonan jawatan Pembantu Rumah Asing Bukan Dari	11	79%	3	21%	14

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Rumah Asing (PRA) Lelaki	Negara Sumber dan Pembantu Rumah Asing Lelaki dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
Kakitangan Media Asing	10. Memastikan keputusan permohonan baru/pelanjutan kakitangan media asing dikeluarkan dalam tempoh 14	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.					
Permohonan Rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial	11. Memastikan keputusan bagi permohonan rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial dikeluarkan dalam tempoh 14	7	78%	2	22%	9

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN BAHAGIAN KESELAMATAN DAN KETENTERAMAN AWAM**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh temu duga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	36 syarikat	100 %	-	-	36 syarikat
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	36 syarikat	100%	-	-	36 syarikat

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon – 1 bulan	4 permohonan	100%	-	-	4 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM DAN PENGUATKUASAAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	27/ hari	100 %	-	-	27/ hari
	Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 7	4/ hari	100%	-	-	4/hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	hari dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 12 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	68/ hari	100%	-	-	68/ hari
	Mengeluarkan keputusan tapisan	50/ hari	100%	-	-	50/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	62/ hari	100%	-	-	62/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	52,546/ hari	100%	-	-	52,546/ hari
	Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	24/ hari	100%	-	-	24/ hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING**

NOVEMBER 2009

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh majikan terus)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor: 16. Perkilangan – 476 17. Pembinaan – 44 18. Perladangan – 117 19. Pertanian – 202 20. Perkhidmatan – 216	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1055 permohonan

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh syarikat <i>outsourcing</i>)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor: 16. Perkilangan – 138 17. Pembinaan – 19 18. Perladangan – 5 19. Pertanian – 12 20. Perkhidmatan – 34	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	208 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Memproses permohonan taraf kewarganegaraan Malaysia	Mengeluarkan surat keputusan permohonan dalam masa 90 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	6,118	100 %	-	-	6,118 permohonan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 15 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	19	100%	-	-	19

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
pendaftaran pertubuhan						

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEROLEHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Tender	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	140	75.27 %	46	24.73 %	186
Sebut Harga	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut	85	80.95 %	20	19.05 %	105

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
Membaharui kontrak	Memperbaharui kontrak dalam tempoh 6 bulan sebelum kontrak yang berkuat kuasa tamat	23	85.19 %	4	14.82 %	27
Pembayaran	Mengemukakan bayaran dalam tempoh 5 hari daripada tuntutan	244	85.31 %	42	14.69 %	286

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	lengkap diterima (BV 343)					

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KEWANGAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1,604	97.69%	38	2.31%	1,642

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan bantuan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) 1-6 *	Mengeluarkan cek pembayaran bantuan kebajikan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	-	-	104 permohonan	100 %	104 permohonan
Permohonan bantuan Tabung Amanah	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan Tabung Amanah	14 permohonan	100 %	-	-	14 permohonan

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Perwira dan Pertahanan Negara (TAPPN) dalam tempoh 15 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.					

* Bagi perkhidmatan pengeluaran cek bantuan TAWP 1 – 5, masih banyak yang belum dibuat pembayaran memandangkan tiada peruntukan dana.

Nota :

TAWP (1) : Khairat Kematian

TAWP (2) : Bantuan Pergerakan

TAWP (3) : Bantuan Perubatan / Anggota Palsu

TAWP (4) : Bantuan Pendidikan

TAWP (5) : Bantuan Bencana Alam

TAWP (6) : Sumbangan Saguhati Khas – Pembayaran sedang berjalan dan dilakukan secara berperingkat kepada 14,725 orang pemohon yang memohon sebelum tarikh tutup 28 Februari 2008. Ini merupakan fasa terakhir pemberian saguhati khas kepada bekas polis yang berkhidmat semasa darurat.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
ADUAN AWAM	Mengeluarkan perakuan penerimaan aduan awam kepada pengadu dalam tempoh 3 hari.	121	100%	-	-	121
	Memberi maklum balas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan	91	75.2%	30	24.8%	121

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.					
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	91	75.2%	30	24.8%	121

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENERBITAN DAN TEKS AL-QURAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	13	100%	-	-	13
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1	108	94%	7	6%	115

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	17	89.5%	2	10.5%	19
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru	19	100 %	-	-	19

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	55	32.7%	113	67.3 %	168

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	17	77.3%	5	22.7%	22
Permohonan Lesen Mencetak Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawasan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga	1	100%	-	-	1

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	keputusan dikeluarkan – 2 minggu					
Permohonan Perakuan Betul Pruf Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	20	100%	-	-	20

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL IMIGRESEN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Rayuan Permit Masuk	12. Memastikan akuan penerimaan atau makluman kepada pemohon mengenai permohonan rayuan permit masuk yang tidak lengkap atau tidak mengikut peraturan dihantar dalam tempoh 14 hari bekerja selepas	20	100%	-	-	20

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	permohonan diterima.					
	13. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah menerima fail kes beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).	<i>Nota: Piagam Pelanggan ini belum dapat dilaksanakan memandangkan urusan Task Force sedang berkuatkuasa sehinaaa Disember 2009</i>				

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Pengambilan Pelajar Antarabangsa	14. Memastikan keputusan bagi permohonan perakuan kelulusan dan pembatalan oleh Kementerian Dalam Negeri (KDN) bagi pengambilan pelajar antarabangsa oleh Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS)/ Institusi Pendidikan	8	100%	-	-	8

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Swasta (IPS)/ Pusat Bertauliah (PB) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	15. Memastikan keputusan rayuan permohonan pegawai dagang yang telah ditolak dua (2) kali oleh Jabatan Imigresen	8	100%	-	-	8

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Malaysia (JIM) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/ disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.					
Jawatan Pembantu Rumah Bukan Dari Negara Sumber & Pembantu	5.Memastikan keputusan bagi permohonan jawatan Pembantu Rumah Asing Bukan Dari	10	100%	-	-	10

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Rumah Asing (PRA) Lelaki	Negara Sumber dan Pembantu Rumah Asing Lelaki dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
Kakitangan Media Asing	6. Memastikan keputusan permohonan baru/pelanjutan kakitangan media asing dikeluarkan dalam tempoh 14	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.					
Permohonan Rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial	7. Memastikan keputusan bagi permohonan rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial dikeluarkan dalam tempoh 14	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima					

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN BAHAGIAN KESELAMATAN DAN KETENTERAMAN AWAM**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh temu duga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	18 syarikat	100 %	-	-	18 syarikat
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	18 syarikat	100%	-	-	18 syarikat

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon – 1 bulan	48 permohonan	100%	-	-	48 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM DAN PENGUATKUASAAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	25/ hari	100 %	-	-	25/ hari
	Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi	3/ hari	100%	-	-	3/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 12 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	62/ hari	100%	-	-	62/ hari
	Mengeluarkan	50/ hari	100%	-	-	50/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	keputusan tapisan bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	62/ hari	100%	-	-	62/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	51,962/ hari	100%	-	-	51,962/ hari
	Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	20/ hari	100%	-	-	20/hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING**

DISEMBER 2009

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh majikan terus)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor: 21. Perkilangan – 841 22. Pembinaan – 50 23. Perladangan – 157 24. Pertanian – 245 25. Perkhidmatan – 252	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1545 permohonan

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh syarikat <i>outsourcing</i>)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor: 21. Perkilangan – 127 22. Pembinaan – 50 23. Perladangan – 9 24. Pertanian – 19 25. Perkhidmatan – 73	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	278 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Memproses permohonan taraf kewarganegaraan Malaysia	Mengeluarkan surat keputusan permohonan dalam masa 90 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	511	100 %	-	-	511 permohonan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 15 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
pendaftaran pertubuhan						

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEROLEHAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Tender	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	140	75.27 %	46	24.73 %	186
Sebut Harga	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut	85	80.95 %	20	19.05 %	105

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
Membaharui kontrak	Memperbaharui kontrak dalam tempoh 6 bulan sebelum kontrak yang berkuat kuasa tamat	23	85.19 %	4	14.82 %	27
Pembayaran	Mengemukakan bayaran dalam tempoh 5 hari daripada tuntutan	185	96.35 %	7	3.65 %	192

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	lengkap diterima (BV 343)					

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KEWANGAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2,643	99.55%	12	0.45%	2,655

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan bantuan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) 1-6 *	Mengeluarkan cek pembayaran bantuan kebajikan Tabung Amanah Warisan Polis (TAWP) dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	-	-	56 permohonan	100 %	56 permohonan
Permohonan bantuan Tabung Amanah	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan Tabung Amanah	4 permohonan	100 %	-	-	4 permohonan

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Perwira dan Pertahanan Negara (TAPPN) dalam tempoh 15 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.					

* Bagi perkhidmatan pengeluaran cek bantuan TAWP 1 – 5, masih banyak yang belum dibuat pembayaran memandangkan tiada peruntukan dana.

Nota :

TAWP (1) : Khairat Kematian

TAWP (2) : Bantuan Pergerakan

TAWP (3) : Bantuan Perubatan / Anggota Palsu

TAWP (4) : Bantuan Pendidikan

TAWP (5) : Bantuan Bencana Alam

TAWP (6) : Sumbangan Saguhati Khas – Pembayaran sedang berjalan dan dilakukan secara berperingkat kepada 14,725 orang pemohon yang memohon sebelum tarikh tutup 28 Februari 2008. Ini merupakan fasa terakhir pemberian saguhati khas kepada bekas polis yang berkhidmat semasa darurat.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
ADUAN AWAM	Mengeluarkan perakuan penerimaan aduan awam kepada pengadu dalam tempoh 3 hari.	106	100%	-	-	106
	Memberi maklum balas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan	77	72.6%	28	26.4%	106

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.					
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	77	72.6%	28	26.4%	106

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENERBITAN DAN TEKS AL-QURAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	30	100%	-	-	30
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1	109	100%	-	-	109

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	34	100%	-	-	34
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru	11	100 %	-	-	11

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100	100%	-	-	100

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	34	85%	6	15%	40
Permohonan Lesen Mencetak Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga	-	-	-	-	-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	keputusan dikeluarkan – 2 minggu					
Permohonan Perakuan Betul Pruf Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	-	-	-	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL IMIGRESEN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Rayuan Permit Masuk	16. Memastikan akuan penerimaan atau makluman kepada pemohon mengenai permohonan rayuan permit masuk yang tidak lengkap atau tidak mengikut peraturan dihantar dalam tempoh 14 hari bekerja selepas	11	100%	-	-	11

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	permohonan diterima.					
	17. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah menerima fail kes beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).	<i>Nota: Piagam Pelanggan ini belum dapat dilaksanakan memandangkan urusan Task Force sedang berkuatkuasa sehinaaa Disember 2009</i>				

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Pengambilan Pelajar Antarabangsa	18. Memastikan keputusan bagi permohonan perakuan kelulusan dan pembatalan oleh Kementerian Dalam Negeri (KDN) bagi pengambilan pelajar antarabangsa oleh Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS)/ Institusi Pendidikan	6	100%	-	-	6

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Swasta (IPS)/ Pusat Bertauliah (PB) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	19. Memastikan keputusan rayuan permohonan pegawai dagang yang telah ditolak dua (2) kali oleh Jabatan Imigresen	39	92.85%	3	7.14%	42

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Malaysia (JIM) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/ disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.					
Jawatan Pembantu Rumah Bukan Dari Negara Sumber &	5. Memastikan keputusan bagi permohonan jawatan Pembantu Rumah Asing	10	100%	-	-	10

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Pembantu Rumah Asing (PRA) Lelaki	Bukan Dari Negara Sumber dan Pembantu Rumah Asing Lelaki dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					
Kakitangan Media Asing	6. Memastikan keputusan permohonan baru/pelanjutan kakitangan media asing	2	100%	-	-	2

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.					
Permohonan Rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial	7. Memastikan keputusan bagi permohonan rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial	2	100%	-	-	2

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.					

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN BAHAGIAN KESELAMATAN DAN KETENTERAMAN AWAM**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh temu duga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	Tiada sesi temuduga dijalankan pada bulan Disember 2009.				-
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	Tiada sesi temuduga dijalankan pada bulan Disember 2009.				-

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon – 1 bulan	85 permohonan	100%	-	-	85 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM DAN PENGUATKUASAAN**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	20/ hari	100 %	-	-	20/ hari
	Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 7	3/ hari	100%	-	-	3/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	hari dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 12 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	65/ hari	100%	-	-	65/ hari
	Mengeluarkan keputusan tapisan	45/ hari	100%	-	-	45/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	62/ hari	100%	-	-	62/ hari

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	57, 978/ hari	100%	-	-	57, 978/ hari
	Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	25/ hari	100%	-	-	25/ hari