

**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 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 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.	8177	74.79%	2757	25.21%	10, 934

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KAWALAN FILEM**

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 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
	7) 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	8) 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