

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING
JANUARI 2010**

JANUARI 2010

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: 1. Perkilangan – 735 2. Pembinaan – 79 3. Perladangan – 152 4. Pertanian – 234 5. Perkhidmatan – 232	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1432 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: 1. Perkilangan – 86 2. Pembinaan – 0 3. Perladangan – 8 4. Pertanian – 9 5. Perkhidmatan – 3	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	106 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN
JANUARI 2010**

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	71	100 %	-	-	71 surat keputusan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 15 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	10	100%	-	-	10

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN PEROLEHAN
JANUARI 2010**

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 harga dalam tempoh dua (2)	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)	
	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 lengkap diterima (BV 343)	66	91.67 %	6	8.33 %	72

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KEWANGAN
JANUARI 2010**

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.	233	100%	-	-	233

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA
JANUARI 2010**

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.	-	-	140 permohonan	100 %	140 permohonan
Permohonan bantuan Tabung Amanah Pertahanan dan Perwira	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan Tabung Amanah Perwira dan Pertahanan Negara	-	-	-	-	-

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)	
Negara (TAPPN)	(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 HAL EHWAL IMIGRESEN
JANUARI 2010**

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.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 permohonan diterima.	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)	
	2.Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah menerima fail kes beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).	31	100%	-	-	31

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	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)/ Pusat Bertauliah (PB) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	17	100%	-	-	17

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. Permohonan Rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial	Memastikan keputusan bagi permohonan rayuan Pas Lawatan Ikhtisas/ Pas Lawatan Sosial dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	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)	
4. Rayuan Jawatan Pembantu Rumah Bukan Dari Negara Sumber & Pembantu Rumah asing (PRA) Lelaki	Memastikan keputusan bagi permohonan jawatan Pembantu Rumah Asing Bukan dari Negara Sumber dan Pembantu Rumah Asing Lelaki dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	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)	
5.Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	Memastikan keputusan rayuan permohonan pegawai dagang yang telah ditolak dua (2) kali oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/ disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.	24	100%	-	-	24

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)	
6.Permohonan/ Perlanjutan Kakitangan Media Asing	Memastikan keputusan permohonan baru/pelanjutan kakitangan media asing dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/ disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.	2	100%	-	-	2

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN BAHAGIAN KESELAMATAN DAN KETENTERAMAN AWAM
JANUARI 2010**

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	15 syarikat	100 %	-	-	15 syarikat
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	15 syarikat	100%	-	-	15syarikat

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	94 permohonan	100%	-	-	94 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
JANUARI 2010**

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.	103	100%	-	-	103
	Memberi maklum balas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berdasar	93	90%	10	10%	103

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)	
	kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.					