

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

**UNIT PENAPISAN FILEM
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM & PENGUATKUASAAN
NOVEMBER 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 menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	1) Mengeluarkan keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	25 / HARI	100	0	0	25 / hari
	2) Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 5 hari bekerja 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	1) Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	70 / HARI	100	0	0	70 / hari
	2) Mengeluarkan keputusan tapisan bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	40/ HARI	100	0	0	40 / 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	1) Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	70 / HARI	100	0	0	70 / hari
	6) Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	1,190,220 / HARI	100	0	0	1,190,220/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	1) Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	60 / hari	100	0	0	60 / hari

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

**BAHAGIAN KAWALAN PENERBITAN DAN TEKS AL-QURAN
NOVEMBER 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)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	160	100%	0	0	160
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	410	100%	0	0	410

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 Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	81	100%	0	0	81
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	18	100%	-	-	18

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 pembaharuan Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	89	100%	0	0	89
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	656	100%	0	0	656

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 Mencetak Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	1	100	0	0	1
Permohonan Perakuan Betul Prof Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	38	100	0	0	38

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING NOVEMBER 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 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 – 471 2. Pembinaan – 65 3. Perladangan – 186 4. Pertanian – 237 5. Perkhidmatan – 327	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1286 permohonan
2. 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 – 94 2. Pembinaan – 0 3. Perladangan – 0 4. Pertanian – 0 5. Perkhidmatan – 0	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	94 permohonan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

**BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA
NOVEMBER 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)	
(i) 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.	<i>0 permohonan</i>	<i>0%</i>	<i>246 permohonan</i>	<i>100%</i>	<i>246 permohonan</i>
(ii) Permohonan bantuan Tabung Amanah Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan Tabung Amanah Perwira dan Pertahanan Negara (TAPPN) dalam tempoh 15 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.	<i>0 permohonan</i>	<i>0%</i>	<i>0 permohonan</i>	<i>0%</i>	<i>0 permohonan</i>

* 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 KEWANGAN
NOVEMBER 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)	
NOVEMBER Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2,255	100%	-	-	2,255

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN KESELAMATAN & KETENTERAMAN AWAM
NOVEMBER 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 temuduga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	10 Permohonan	100%	0	0	10 Permohonan
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	10 Permohonan	100%	0	0	10 Permohonan
Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon - 1 bulan	1 permohonan	100%	0	0	5 permohonan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

**BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT
NOVEMBER 2010**

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standart Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standart Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standart yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang menepati tempoh masa/ standart yang ditetapkan)	Jumlah (perkhidmatan yang melebihi tempoh masa/ standart yang ditetapkan)	% (perkhidmatan yang melebihi tempoh masa/ standart yang ditetapkan)	
ADUAN AWAM	Mengeluarkan perakuan penerimaan aduan awam kepada pengadu dalam tempoh 3 hari.	133	100%	0	0%	133
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berbasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	133	100%	0	0%	133
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berbasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	133	100%	0	0%	133

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN

HAL EHWAL IMIGRESEN NOVEMBER 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.	21	100	-	-	21
	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).	21	100	-	-	21

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 bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	5	31.25	11	68.75	16
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	10	90.90	1	90.90	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)	
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.	7	50	7	50	14
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.	8	73	3	27	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)	
6. Permohonan /Pelanjutan 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 PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN NOVEMBER 2010

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Kualiti		Melebihi Tempoh Masa / Standard Kualiti		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 60 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	1,413	100%	-	-	1,413
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	6	100%	-	-	6