

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
BULAN APRIL 2013**

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)	
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	12	100%	-	-	12
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	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)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	69	100%	-	-	69
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran butiran maklumat Permit Penerbitan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima.	34	100%	-	-	34

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 dan tarikh Mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	1	-	-	-	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)	
Permohonan Perakuan Betul Pruf Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dan tarikh Mesyuarat Lembaga Pengawasan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	35	-	-	-	35

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.	335	100%	0	0%	335
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	335	100%	0	0%	335

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)	
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	335	100%	0	0%	335

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 permohonan lengkap diterima sehingga di panggil temuduga – 2 bulan	23	100%	-	-	23 permohonan
	Tempoh masa dari tarikh temuduga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	-	-	-	-	-
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	-	-	-	-	-

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	50	100%	0	0	50 permohonan
Permohonan Mengimport Dan Mengadakan Pertunjukan Piroteknik	Tempoh masa mengeluarkan surat keputusan dasar terhadap permohonan mengadakan pertunjukan bunga api dan piroteknik dari tarikh permohonan lengkap diterima – 7 hari	38	100%	-	-	38 permohonan

BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING

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)	Memastikan permohonan pengambilan pekerja asing di Pusat Kelulusan Setempat diproses dan dibuat keputusan pada hari yang sama.	Permohonan mengikut sektor: 1. Perkilangan – 886 2. Pembinaan – 90 3. Perladangan – 99 4. Pertanian – 127 5. Perkhidmatan – 859	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	2,061 permohonan
Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh syarikat <i>outsourcing</i>)	Memastikan permohonan pengambilan pekerja asing di Pusat Kelulusan Setempat diproses dan dibuat keputusan pada hari yang sama	Permohonan mengikut sektor: 1. Perkilangan – 0 2. Pembinaan – 0 3. Perladangan – 0 4. Pertanian – 0 5. Perkhidmatan – 0	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	0 permohonan

BAHAGIAN KW

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.	2,967	100	0	0	2,967

BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM & 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 Permit Filem Bagi Filem Yang Diimport Dari Luar Negeri Untuk Pelepasan Daripada Tahanan Kastam 1 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	22/hari	100	0	0	22/hari
Permohonan Penapisan Filem	Menonton Tapis Dan Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Sinematografi 5 Hari Bekerja Daripada 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Iklan 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	1/ hari	100	0	0	1/ hari
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Treler 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	1/ hari	100	0	0	1/ hari
	Menonton Tapis Dan Mengeluarkan Keputusan Tapisan Pita Video, Disket, Cakera Laser, Cakera Padat, Cakera Keras Dan Rekod Lain 10 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	170/ hari	100	0	0	170/ 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)	
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Keputusan Tapisan Bahan Publisiti Filem 2 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	25/ hari	100	0	0	25/ hari
	Mengeluarkan Keputusan Tapisan Bahan Publisiti Pita 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	30/ hari	100	0	0	30/ hari
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem Sinematografi (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Bersih 1 Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Surat Persetujuan.	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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem Pita (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Bersih 1 Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Surat Persetujuan.	120/ hari	100	0	0	120/ hari
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Dengan Potongan 1 Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Surat Persetujuan Untuk Potongan Dan Penerimaan Bayaran Tambahan Daripada Pemohon.	45/ hari	100	0	0	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)	
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Perakuan Salinan Penapisan Filem (Perakuan 'B') 3 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	31,100 / hari	100	0	0	31,100 / hari
	Mengeluarkan Keputusan Jawatankuasa Rayuan Penapisan Filem 10 Hari Bekerja Daripada Tarikh Surat Diterima.	1 / hari	100	0	0	1 / hari
Permohonan Penapisan Filem	Mengeluarkan Keputusan Permohonan Pendaftaran Syarikat	1 / hari	100	0	0	1 / 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)	
	Untuk Sijil Tapisan Filem 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima					
	Membuat Pembayaran Balik Fi Terlebih Bayar 20 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	0	0	0	0	0
Permohonan Penapisan Filem	Memberi Jawapan Bertulis Bagi Pertanyaan Melalui Surat Menyurat 3 Hari Bekerja Daripada Tarikh Surat 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Menjawab Aduan 3 Hari Bekerja Daripada Tarikh Surat Diterima.	1 / hari	100	0	0	1 / hari

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 (Bulan - 15 Okt 2012 – 15 Nov 2012)	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	24	100%	-	-	24
Sebut Harga (Bulan Jan 2013)	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	2	100%	-	-	2
Iklan tender	Mempamerkan Jadual Tawaran harga tender/sebut harga dalam tempoh tiga (3) hari selepas tarikh tutup.	14	100%	-	-	14

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. 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.	18	100	-	-	18
	2. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah menerima fail kes	3	100	-	-	3

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)	
	beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).					
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.	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)	
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	2	100	-	-	2
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.	32	100	-	-	32

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	<p>Memastikan keputusan rayuan permohonan Pegawai Dagang yang telah ditolak dua (2) kali oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) dikendalikan dengan cekap dan berkesan seperti berikut:-</p> <p>(i) tempoh masa dari tarikh permohonan lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan sehingga diangkat minit cerai kepada Y.Bhg. KSU – 14 hari bekerja; dan</p> <p>(ii) tempoh masa daripada tarikh</p>	7	100	-	-	- 5 Lulus - 2 Tolak

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	<p>keputusan Y.Bhg. KSU sehingga dimaklumkan kepada pemohon – 5 hari bekerja</p> <p>Memastikan rayuan permohonan Pegawai Dagang untuk Media Asing dikendalikan dengan cekap dan berkesan seperti berikut:</p> <p>(i) tempoh masa dari tarikh permohonan lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan sehingga diangkat minit ceraian kepada Y.Bhg. KSU – 14 hari bekerja: dan</p>	1	100	-	-	- 1 Lulus

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)	
	(ii) tempoh masa daripada tarikh keputusan Y.Bhg. KSU sehingga dimaklumkan kepada pemohon – 5 hari bekerja					

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 40 hari bekerja setelah keputusan Y.B.MDN dikeluarkan	535	69.12%	239	30.88%	774 Permohonan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B MDN dikeluarkan	0	100	0	0	0

*Baki Permohonan Taraf Kewarganegaraan Malaysia sebanyak 239 tidak dapat diproses kerana tiada kelulusan Menteri Dalam Negeri berdasarkan P.U.(A)152 Akta Fungsi-fungsi Menteri 1969, Perintah Menteri-menteri Kerajaan Persekutuan 2013(Perkara 2 dan 3).