

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2013

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.	6	100	-	-	6
	2. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari	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)	
	<p>bekerja setelah menerima fail kes beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).</p> <p>3.</p>					
2. Permohonan Pengambilan Pelajar Antarabangsa	<p>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.</p>	26	100	-	-	26

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	8	100	-	-	8
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.	16	100	-	-	16

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 ceraian kepada Y.Bhg. KSU – 14 hari bekerja: dan</p> <p>(ii) tempoh masa daripada tarikh keputusan Y.Bhg. KSU sehingga</p>	11	100	-	-	- 6 Lulus - 5 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>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</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)	
	<p>Y.Bhg. KSU – 14 hari bekerja: dan</p> <p>(ii) tempoh masa daripada tarikh keputusan Y.Bhg. KSU sehingga dimaklumkan kepada pemohon – 5 hari bekerja</p>					

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 dipanggil tenu duga – 2 bulan	0	0			
	Tempoh masa dari tarikh temuduga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	0	0			
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	0	0			

Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon – 1 bulan	136	100	0	0	136
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	39	100%	-	-	39 permohonan

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)	
FEBRUARI Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2,396	100	0	0	2,396

BAHAGIAN 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)	
1. 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 – 475 2. Pembinaan – 63 3. Perladangan – 110 4. Pertanian – 142 5. Perkhidmatan – 376	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1166 permohonan
2. 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 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 (Bulan - 15 Sept 2012 – 15 Okt 2012)	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	11	100%	-	-	
Sebut Harga (Bulan Dis 2012)	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	3	100%	-	-	
Iklan tender	Mempamerkan Jadual Tawaran harga tender/sebut harga dalam tempoh tiga (3) hari selepas tarikh tutup.	16	100%	-	-	

BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT

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 .	236	100%	0	0%	236
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	236	100%	0	0%	236
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	236	100%	0	0%	236

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	3	100%	-	-	3
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	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)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	14	100%	-	-	35
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran butiran maklumat Permit Penerbitan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima.	27	100%	-	-	46

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	-	-	-	-	

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 Prof Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dan tarikh Mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	-	-	-	-	

UNIT PENAPISAN FILEM
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 menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	1. Mengeluarkan Permit Filem Bagi Filem Yang Diimport Dari Luar Negeri Untuk Pelepasan Daripada Tahanan Kastam 1 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	24 / hari	100	0	0	24 / 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	2. Menonton Tapis Dan Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Sinematografi 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	4 / hari	100	0	0	4 / hari
	3. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Iklan 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	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 menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	4. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Treler 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	1 / hari	100	0	0	1 / hari
	5. 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.	155 / hari	100	0	0	155 / 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	6. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Bahan Publisiti Filem 2 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	20 / hari	100	0	0	20 / hari
	7. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Bahan Publisiti Pita 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	20 / hari	100	0	0	20 / 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 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 menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	9. Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem Pita (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Bersih 1 Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Surat Persetujuan.	125 / hari	100	0	0	125 / 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 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.	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	11. Mengeluarkan Perakuan Salinan Penapisan Filem (Perakuan 'B') 3 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	28,500 / hari	100	0	0	28,500 /hari
	12. Mengeluarkan Keputusan Jawatankuasa Rayuan Penapisan Filem 10 Hari Bekerja Daripada Tarikh Surat Diterima.	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 menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	13. Mengeluarkan Keputusan Permohonan Pendaftaran Syarikat Untuk Sijil Tapisan Filem 5 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	2 / hari	100	0	0	2/ hari
	14. Membuat Pembayaran Balik Fi Terlebih Bayar 20 Hari Bekerja Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	0	0	0	0	0

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	15. Memberi Jawapan Bertulis Bagi Pertanyaan Melalui Surat Menyurat 3 Hari Bekerja Daripada Tarikh Surat Diterima.	/ hari	100	0	0	/ hari
	16. Menjawab Aduan 3 Hari Bekerja Daripada Tarikh Surat Diterima.	/ hari	100	0	0	/ hari