

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER

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.	57	100	-	-	57
	2. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh 30 hari	0	100	-	-	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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	bekerja setelah menerima fail kes 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.	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	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.	13	100	-	-	13

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) dikendalikan dengan cekap dan berkesan seperti berikut:-					
	(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	6	100	-	-	1 Lulus 3 Naziran 1 JKPD 1 MIDA 1 Batal Permohonan
	(ii) tempoh masa daripada tarikh keputusan	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)	
6. Permohonan /Pelanjutan Kakitangan Media Asing	<p>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</p>	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>sehingga diangkat minit cerai kepada 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>	1	100	-	-	1

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 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 dari tarikh permohonan lengkap diterima	5 / HARI	100	0	0	5 / 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 10 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	120/ HARI	100	0	0	120 / hari
	4) Mengeluarkan keputusan tapisan bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	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 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	80 / HARI	100	0	0	80 / hari
	6) Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dan pita dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	52,300 /HARI	100	0	0	52,300 /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	7) Mengeluarkan keputusan tapisan filem iklan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	65/ hari	100	0	0	65 / hari

BAHAGIAN KESELAMATAN & 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 temuduga sehingga diangkat untuk perakuan YB Menteri - 15 hari bekerja	33 (Dalam proses diangkat untuk perakuan Y.B. Menteri)	-	-	-	-
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	-	-	-	-	-
Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon – 1 bulan	75 permohonan	100%	0	0	75 permohonan

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)	
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	15	100%	-	-	15
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	160	100%	-	-	160

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	44	100%	-	-	44
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2	100%	-	-	2

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	165	100%	-	-	165
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat 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)	
Permohonan Lesen Mencetak Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	-	-	-	-	-
Permohonan Perakuan Betul Pruf Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	3	100%	-	-	3

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.	2,523	100	0	0	2,523

BAHAGIAN PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN

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 40 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	535	100 %	-	-	535 permohonan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	31	100%	-	-	31 permohonan

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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Perkilangan – 4 2. Pembinaan – 1 3. Perladangan – 0 4. Pertanian – 0 5. Perkhidmatan – 130 	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	135 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 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 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>196 permohonan</i>	<i>0%</i>	<i>196 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>10 permohonan</i>	<i>100%</i>	<i>0 permohonan</i>	<i>0%</i>	<i>10 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 kepada bekas polis sebelum tarikh tutup 28 Februari 2008. Ini merupakan fasa terakhir pemberian saguhati khas yang berkhidmat semasa darurat.

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.	233	100%	0	0%	233
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	226	97%	7	3%	233
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	226	97%	7	3%	233