

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS
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 – 783 2. Pembinaan – 52 3. Perladangan – 113 4. Pertanian – 153 5. Perkhidmatan – 1503 | 100% | Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama | - | 2604 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 – 153 2. Pembinaan – 6 3. Perladangan – 30 4. Pertanian – 29 5. Perkhidmatan – 188 | 100% | Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama | - | 406 permohonan |

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. | 40 | 100 | - | - | 40 |
| | 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). | 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) | |
| 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. | 11 | 100 | - | - | 11 |
| 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 | 5 | 100 | - | - | 5 |

| 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 | 100 | - | - | 7 |
| 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 cerai | 12 | 100 | - | 0 | 12 |

| 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>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> <p>Memastikan rayuan permohonan Pegawai Dagang untuk Media Asing dikendalikan dengan cekap dan berkesan seperti berikut: -</p> | 3 | 100 | - | - | 3 |
| | <p>(i) tempoh masa dari tarikh permohonan lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan sehingga</p> | 12 | 100 | - | - | 12 |

| 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>diangkat minit ceraiian 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> | 12 | 100 | - | - | 12 |

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 | 191 | 100 % | - | - | 191 permohonan |
| Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan | Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan | 7 | 100 % | - | - | 7 permohonan |

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 . | 232 | 100% | 0 | 0% | 232 |
| | Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari. | 232 | 100% | 0 | 0% | 232 |
| | Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari. | 232 | 100% | 0 | 0% | 232 |

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. | 3,168 | 100 | - | - | 3,168 |

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 | 61 | 100% | - | - | 61 |
| | Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima | 225 | 100% | - | - | 225 |

| 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 | 45 | 100% | - | - | 45 |
| Lesen Mesin Cetak | Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 5 | 100% | - | - | 5 |

| 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 | 138 | 100% | - | - | 138 |
| | Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 14 | 100% | - | - | 14 |

| 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 | 5 | 100 | - | - | 5 |

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 | Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima | 15 | 100% | - | - | |
| Sebut Harga | Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima | 6 | 100 % | - | - | |
| Iklan tender | Mempamerkan Jadual Tawaran harga tender/sebut harga dalam tempoh tiga (3) hari selepas tarikh tutup. | 12 | 100 % | - | - | |

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>76 permohonan</i> | <i>0%</i> | <i>76 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>7 permohonan</i> | <i>100%</i> | <i>0 permohonan</i> | <i>0%</i> | <i>7 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.

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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian | Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon – 1 bulan | 2 permohonan | 100% | 0 | 0 | 2 permohonan |