

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER

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	27	100%	-	-	27
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	152	100%	-	-	152

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	35	100%	-	-	35
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	6	100%	-	-	6
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen	189	100%	-	-	189

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)	
	Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima					
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	25	100%	-	-	25
Permohonan Lesen Mencetak Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawasan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	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)	
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	9	100%	-	-	9

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	76	100 %	-	-	76 permohonan
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	14	100%	-	-	14 permohonan

**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 keputusan permohonan permit filem yang diimport pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	23 / HARI	100	0	0	23/ hari
	2) Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	4 / HARI	100	0	0	4 / 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	133/ HARI	100	0	0	133 / 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	133 / HARI	100	0	0	133 / hari
	6) Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dan pita dalam tempoh 3 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	48,000 /HARI	100	0	0	48,000 /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	50/ hari	100	0	0	50 / hari

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>257 permohonan</i>	<i>0%</i>	<i>257 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>100%</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.

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 Jun)	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	19	100%	-	-	
Sebut Harga (Bulan Ogos)	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	-	-	
Iklan tender	Mempamerkan Jadual Tawaran harga tender/sebut harga dalam tempoh tiga (3) hari selepas tarikh tutup.	3	100%	-	-	

BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard 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.	223	100%	0	0%	223
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	216	96.9%	7	3.1%	223
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	216	96.9%	7	3.1%	223

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.	2,418	99%	1	1%	2,419