

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2012
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. | 243 | 100% | 0 | 0% | 243 |
| | Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berkesan kepada pengadu dalam tempoh 14 hari. | 240 | 98.7% | 3 | 1.3% | 243 |

| 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. | 240 | 98.7% | 3 | 1.3% | 243 |

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2012
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) | |
| MEI Prestasi Pembayaran Bil | Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 2,973 | 100 | 0 | 0 | 2,973 |

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2012
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 | 34 | 100% | - | - | 34 |
| | Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima | 193 | 100% | - | - | 193 |

| 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 | 39 | 100% | - | - | 39 |
| Lesen Mesin Cetak | Mengeluarkan keputusan permohonan baru 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) | |
| | Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima | 122 | 100% | - | - | 122 |
| | Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 10 | 100% | - | - | 10 |

| 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 | 4 | 100% | - | - | 4 |

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2012
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 | 226 | 100 % | - | - | 226 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 | - | - | - | 0 permohonan |