

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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)	
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	7	100%	-	-	7
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan dan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh <b>1</b>	9	100%	-	-	9

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)	
	<b>bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima					
Permit Penerbitan	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Permit Penerbitan dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	16	100%	-	-	<b>16</b>

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 dan pertukaran butiran maklumat Permit Penerbitan dalam tempoh <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	8	100%	-	-	8
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 Pruf Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dan tarikh Mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	-	100%	-	-	-

## 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	-	-	-	-	-
	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	14	100	-	-	14

## 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	1. Mengeluarkan Permit Filem Bagi Filem Yang Diimport Dari Luar Negeri Untuk Pelepasan Daripada Tahanan Kastam <b>1 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	21 / hari	100	0	0	21 / hari
Permohonan Penapisan Filem	2. Menonton Tapis Dan Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Sinematografi <b>5 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	3. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Iklan <b>5 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	1 / hari	100	0	0	1 / hari
Permohonan Penapisan Filem	4. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Filem Treler <b>5 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	1 / hari	100	0	0	1 / hari
	5. Menonton Tapis Dan Mengeluarkan Keputusan Tapisan Pita Video, Disket,	134 / hari	100	0	0	134/ 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Cakera Laser, Cakera Padat, Cakera Keras Dan Rekod Lain <b>10 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.					
Permohonan Penapisan Filem	6. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Bahan Publisiti Filem <b>2 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	17 / hari	100	0	0	17 / 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	7. Mengeluarkan Keputusan Tapisan Bahan Publisiti Pita <b>5 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	24 / hari	100	0	0	24 / hari
Permohonan Penapisan Filem	8. Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem Sinematografi (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Bersih <b>1 Hari Bekerja</b> 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	9. Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem Pita (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Bersih <b>1 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Penerimaan Surat Persetujuan.	110 / hari	100	0	0	110 / hari
Permohonan Penapisan Filem	10. Mengeluarkan Perakuan Penapisan Filem (Perakuan 'A') Bagi Keputusan Lulus Dengan Potongan <b>1 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Penerimaan Surat Persetujuan Untuk Potongan Dan	25 / hari	100	0	0	25 / 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
	Penerimaan Bayaran Tambahan Daripada Pemohon.					
Permohonan Penapisan Filem	11. Mengeluarkan Perakuan Salinan Penapisan Filem (Perakuan 'B') <b>3 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	46,240 / hari	100	0	0	46,240 / hari
	12. Mengeluarkan Keputusan Jawatankuasa Rayuan Penapisan Filem <b>10 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Surat Diterima.	2 / hari	100	0	0	2 / 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	13. Mengeluarkan Keputusan Permohonan Pendaftaran Syarikat Untuk Sijil Tapisan Filem <b>5 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima	1 / hari	100	0	0	1 / hari
	14. Membuat Pembayaran Balik Fi Terlebih Bayar <b>20 Hari Bekerja</b> 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 melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	15. Memberi Jawapan Bertulis Bagi Pertanyaan Melalui Surat Menyurat <b>3 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Surat Diterima.	/ hari	100	0	0	/ hari
	16. Menjawab Aduan <b>3 Hari Bekerja</b> Daripada Tarikh Surat Diterima.	/ hari	100	0	0	/ hari

## 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 <b>14 hari bekerja</b> selepas permohonan diterima.	32	100	-	-	32

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. Memastikan Kertas Perakuan rayuan Permit Masuk disediakan dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> 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 <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	51 (Kelulusan berkelompok pada Mesyuarat Panel 0730HR 1,8 dan 14 Ogos 2012)	100	-	-	51



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 <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	9 (Kelulusan berkelompok pada Mesyuarat Panel 0730HR 1,8 dan 14 Ogos 2012)	100	-	-	9
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 <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	24 (Kelulusan berkelompok pada Mesyuarat Panel 0730HR 1,8 dan 14 Ogos 2012)	100	-	-	24

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 <b>ditolak dua (2) kali</b> 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 – <b>14 hari bekerja</b>: dan</p>	6	100	-	-	- 3 Lulus - 3 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>(ii) tempoh masa daripada tarikh keputusan Y.Bhg. KSU sehingga dimaklumkan kepada pemohon – <b>5 hari bekerja</b></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>	7	100	-	-	- 7 lulus

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 – <b>14 hari bekerja</b>; dan</p> <p>(ii) tempoh masa daripada tarikh keputusan Y.Bhg. KSU sehingga dimaklumkan kepada pemohon – <b>5 hari bekerja</b></p>					

## BAHAGIAN PENGURUSAN 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 – 555 2. Pembinaan – 59 3. Perladangan – 61 4. Pertanian – 234 5. Perkhidmatan – 417	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1,326 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 PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN

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)	
Memproses permohonan taraf kewarganegaraan Malaysia	Mengeluarkan surat keputusan permohonan dalam masa 40 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	478	100 %	-	-	478 <i>permohonan</i>
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	26	100 %	-	-	26 <i>permohonan</i>

## 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.	2,559	100	0	0	2,559

## 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 Jan 2012 – 15 Feb 2012)	Menyelesaikan urusan perolehan dalam tempoh empat (4) bulan 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	11	100%	-	-	11
Sebut Harga (Bulan APRIL 2012)	Menyelesaikan urusan perolehan secara sebut harga dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	2	100%	-	-	2
Iklan tender	Mempamerkan Jadual Tawaran harga tender/sebut harga dalam tempoh tiga (3) hari selepas tarikh tutup.	10	100%	-	-	10



## 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)	
<b>ADUAN AWAM</b>	Mengeluarkan perakuan penerimaan aduan awam kepada pengadu dalam tempoh 3 hari.	170	100%	0	0%	170
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berjasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	169	99.41%	1	0.59%	170

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)	
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	169	99.41%	1	0.59%	170