

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**UNIT PENAPISAN FILEM  
BAHAGIAN KAWALAN PENAPISAN FILEM & PENGUATKUASAAN  
OGOS 2010**

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	22 / HARI	100	0	0	22 / hari
	2) Mengeluarkan keputusan permohonan tapisan filem sinematografi dalam tempoh 5 hari bekerja dari 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 menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan)	
Permohonan Penapisan Filem	1) Mengeluarkan keputusan tapisan pita video, disket, cakera laser, cakera padat, cakera keras dan rekod lain dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	65/ HARI	100	0	0	65 / hari
	2) Mengeluarkan keputusan tapisan bahan publisiti filem dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	50 / HARI	100	0	0	50 / 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	1) Mengeluarkan perakuan 'A' bagi penapisan filem sinematografi dan pita pada hari yang sama selepas mendapat surat persetujuan daripada permohonan	65 / HARI	100	0	0	65 / hari
	6) Mengeluarkan perakuan 'B' bagi salinan penapisan filem dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	1,051,041 / HARI	100	0	0	1,051,041 / 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 filem iklan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	55 / hari	100	0	0	55 / hari

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**BAHAGIAN KAWALAN PENERBITAN DAN TEKS AL-QURAN  
OGOS 2010**

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 <b>2 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	14	67%	7	33%	21
	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan Permit Penerbitan dalam tempoh <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	451	77%	138	23%	589

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 <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	67	92%	6	8%	73
Lesen Mesin Cetak	Mengeluarkan keputusan permohonan baru Lesen Mesin Cetak dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	27	100%	-	-	27

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 <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima	216	34.5%	409	65.4%	625
	Mengeluarkan keputusan permohonan pertukaran maklumat Lesen Mesin Cetak dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	74	93.7%	5	6.3%	79

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	1	100	0	0	1
Permohonan Perakuan Betul Prof Akhir Teks Al-Quran	Tempoh masa dari tarikh mesyuarat Lembaga Pengawalan dan Pelesenan Pencetakan Al-Quran sehingga keputusan dikeluarkan – 2 minggu	41	100	0	0	41



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**BAHAGIAN PENGURUSAN PEKERJA ASING**  
**OGOS 2010**

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)	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor:  1. Perkilangan – 602 2. Pembinaan – 33 3. Perladangan – 288 4. Pertanian – 287 5. Perkhidmatan – 392	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	1602 permohonan
2. Permohonan pengambilan pekerja asing di <i>One-Stop-Centre</i> (oleh syarikat <i>outsourcing</i> )	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan pengambilan pekerja asing pada hari yang sama permohonan lengkap diterima	Permohonan mengikut sektor:  1. Perkilangan – 104 2. Pembinaan – 0 3. Perladangan – 5 4. Pertanian – 8 5. Perkhidmatan – 0	100%	Semua keputusan permohonan pengambilan pekerja asing dikeluarkan pada hari yang sama	-	117 permohonan

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

### BAHAGIAN HAL EHWAL BEKAS ANGGOTA POLIS DAN PENJARA OGOS 2010

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 <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	0 permohonan	0%	0 permohonan	0%	0 permohonan
(ii) Permohonan bantuan Tabung Amanah Pertahanan dan Perwira Negara (TAPPN)	Menyelesaikan permohonan bantuan kebajikan Tabung Amanah Perwira dan Pertahanan Negara (TAPPN) dalam tempoh <b>15 hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima dan memanjangkan permohonan tersebut kepada TAPPN untuk diproses.	6 permohonan	100%	0 permohonan	0%	6 permohonan

\* 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.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**BAHAGIAN KEWANGAN  
OGOS 2010**

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>OGOS</b> Prestasi Pembayaran Bil	Menguruskan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2,709	100%	-	-	2,709

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**BAHAGIAN KESELAMATAN & KETENTERAMAN AWAM  
OGOS 2010**

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	5 Permohonan	100%	0	0	5 Permohonan
	Tempoh masa daripada perakuan YB Menteri sehingga dimaklumkan kepada pemohon - 10 hari bekerja	5 Permohonan	100%	0	0	5 Permohonan
Permohonan Pembaharuan Lesen Agensi Persendirian	Tempoh masa dari tarikh penerimaan permohonan pembaharuan lesen yang lengkap sehingga keputusan dimaklumkan kepada pemohon - 1 bulan	5 permohonan	100%	0	0	5 permohonan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT  
OGOS 2010**

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 <b>3 hari</b> .	138	100%	0	0%	138
	Memberi maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai, siasatan lanjut atau aduan tidak berasas kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	137	99.2%	1	0.8%	138
	Memberi Maklumbalas untuk aduan berasas yang memerlukan siasatan yang panjang dalam tempoh 30 hari.	137	99.2%	1	0.8%	138

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

### BAHAGIAN HAL EHWAL IMIGRESEN OGOS 2010

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.	38	100	-	-	38

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 setelah menerima fail kes beserta maklumat lengkap daripada Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).</b>	38	100	-	-	38
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.	3	20	12	80	15



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	2	66.7	1	33.33	3
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.	10	83.33	2	16.70	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)	
5. Rayuan Jawatan Pegawai Dagang	Memastikan keputusan rayuan permohonan pegawai dagang yang telah <b>ditolak dua (2) kali</b> oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) dikeluarkan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.	30	97	1	3	31

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	Memastikan keputusan permohonan baru/ pelanjutan kakitangan media asing dikeluarkan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> setelah dokumen lengkap diterima dan diperaku/disokong oleh agensi kawal selia yang berkaitan.	2	100	-	2	2

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

### BAHAGIAN PENDAFTARAN NEGARA DAN PERTUBUHAN OGOS 2010

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 60 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	2,261	100 %	-	-	2,261
Memproses rayuan penolakan, pembubaran dan pembatalan pendaftaran pertubuhan	Mengeluarkan surat keputusan rayuan dalam masa 5 hari bekerja setelah keputusan Y.B. MDN dikeluarkan	-	-	-	-	-