

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari – Februari 2019**

| Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Urusan |
|---|--|---------------------|--|---------------------|---------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard | % Melebihi Standard | |
| <p>DOSM komited memberi perkhidamatan statistik yang bertepatan masa, <i>reliable</i> dan berintegriti iaitu:</p> <p>1. Memastikan statistik disebar dan dapat diakses serentak secara atas talian mengikut Kalendar Keluaran Awalan (<i>Advance Release Calendar – ARC</i>) yang ditetapkan).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bulanan ▪ Suku Tahunan ▪ Tahunan <p>2. Memastikan prasarana e-Statistik boleh diakses 24 jam sehari.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services | 32 | 100 | 0 | 0 | 32 |
| | 12 | 100 | 0 | 0 | 12 |
| | 6 | 100 | 0 | 0 | 6 |
| | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |

| Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Urusan |
|---|--|---------------------|--|---------------------|---------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard | % Melebihi Standard | |
| 3. Memastikan permohonan data disediakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut ketersediaan data dan kompleksiti permintaan; | | | | | |
| i. Data diterbitkan dalam penerbitan dan portal disediakan dalam tempoh 1 hingga 2 hari bekerja; | 1436 | 100 | 0 | 0 | 1436 |
| ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja; | 152 | 100 | 0 | 0 | 152 |
| iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau | 611 | 100 | 0 | 0 | 611 |
| iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja. | 8 | 100 | 0 | 0 | 8 |

| | | | | | |
|---|----|-----|---|---|----|
| <p>DOSM sentiasa memberi perhatian kepada jalinan hubungan dengan pelanggannya dalam menyampaikan perkhidmatan statistik dan memastikan:</p> | | | | | |
| <p>1. Pelanggan di kaunter dilayan dalam tempoh 10 minit daripada masa ketibaan; dan</p> | 35 | 100 | 0 | 0 | 35 |
| <p>2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja</p> | | | | | |
| <p>Pertanyaan/maklum balas</p> | 20 | 100 | 0 | 0 | 20 |
| <p>Aduan</p> | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |