

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari – Disember 2015**

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 perkhidmatan 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-Services boleh diakses 24 jam sehari.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services 	125	100	0	0	125
	28	100	0	0	28
	20	100	0	0	20
	0	100	-	-	-

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;	3,421	100	0	0	3,421
ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	3,015	100	0	0	3,015
iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	4,805	100	0	0	4,805
iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	59	100	0	0	59

<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>	458	100	0	0	458
<p>2. Pengaduan awam yang diterima dikendalikan dalam tempoh 15 hari bekerja mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009.</p>	2	100	0	0	2