

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan  
Jabatan Perangkaan Malaysia  
Bagi Bulan Januari - Disember 2017**

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"> <li>▪ Bulanan</li> <li>▪ Suku Tahunan</li> <li>▪ Tahunan</li> </ul> <p>2. Memastikan prasarana e-Services boleh diakses 24 jam sehari.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services</li> </ul>	193	100	0	0	193
	43	100	0	0	43
	97	100	0	0	97
	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	
<b>3. Memastikan permohonan data disediakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut ketersediaan data dan kompleksiti permintaan;</b>					
i. Data diterbitkan dalam penerbitan dan portal disediakan dalam tempoh 1 hingga 2 hari bekerja;	3469	100	0	0	3469
ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	4170	100	0	0	4170
iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	4624	100	0	0	4624
iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	56	100	0	0	56

<b>DOSM sentiasa memberi perhatian kepada jalinan hubungan dengan pelanggannya dalam menyampaikan perkhidmatan statistik dan memastikan:</b>					
1. Pelanggan di kaunter dilayan dalam tempoh 10 minit daripada masa ketibaan; dan	324	100	0	0	324
2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja					
Pertanyaan/maklum balas	119	100	0	0	119
Aduan	1	100	0	0	1