

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari – Disember 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 | 192 | 100 | 0 | 0 | 192 |
| | 52 | 100 | 0 | 0 | 52 |
| | 110 | 100 | 0 | 0 | 110 |
| | 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; | 9346 | 100 | 0 | 0 | 9346 |
| ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja; | 2677 | 100 | 0 | 0 | 2677 |
| iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau | 3576 | 100 | 0 | 0 | 3576 |
| iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja. | 40 | 100 | 0 | 0 | 40 |

| | | | | | |
|--|-----|-----|---|---|-----|
| DOSM sentiasa memberi perhatian kepada jalinan hubungan dengan pelanggannya dalam menyampaikan perkhidmatan statistik dan memastikan: | | | | | |
| 1. Pelanggan di kaunter dilayan dalam tempoh 10 minit daripada masa ketibaan; dan | 342 | 100 | 0 | 0 | 342 |
| 2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja | | | | | |
| Pertanyaan/maklum balas | 134 | 100 | 0 | 0 | 134 |
| Aduan | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |