

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan  
Jabatan Perangkaan Malaysia  
Bagi Bulan Januari – Disember 2020**

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><b>DOSM komited memberi perkhidamatan statistik yang bertepatan masa, <i>reliable</i> dan berintegriti iaitu:</b></p> <p><b>1. Memastikan statistik disebar dan dapat diakses serentak secara atas talian mengikut Kalendar Keluaran Awalan (<i>Advance Release Calendar – ARC</i>) yang ditetapkan).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bulanan</li> <li>▪ Suku Tahunan</li> <li>▪ Tahunan</li> </ul> <p><b>2. Memastikan prasarana e-Statistik boleh diakses 24 jam sehari.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services</li> </ul>	199	100	0	0	199
	50	100	0	0	50
	266	100	0	0	266
	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;	10,525	100	0	0	10,525
ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	3,493	100	0	0	3,493
iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	2,196	100	0	0	2,196
iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	93	100	0	0	93

<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	199	100	0	0	199
2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja					
Pertanyaan/maklum balas	383	100	0	0	383
Aduan	0	100	0	0	0