

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari - Disember 2023

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	
DOSM komited memberi perkhidmatan statistik yang bertepatan masa, <i>reliable</i> dan berintegriti iaitu: 1. Memastikan statistik disebar dan dapat diakses serentak secara atas talian mengikut Kalendar Keluaran Awalan (<i>Advance Release Calendar – ARC</i>) yang ditetapkan). ▪ Bulanan ▪ Suku Tahunan ▪ Tahunan 2. Memastikan prasarana e-Statistik boleh diakses 24 jam sehari. ▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services	216	100	0	0	216
	107	100	0	0	107
	409	100	0	0	409
	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;	5631	99.3	42	0.7	5673
ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	2526	97.9	54	2.1	2580
iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	2361	99.2	18	0.8	2379
iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	23	100.0	0	0.0	23

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	154	100	0	0	154
2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja					
Pertanyaan/maklum balas	87	100	0	0	87
Aduan	0	100	0	0	0