

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari – Disember 2022**

| 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 | 217 | 100 | 0 | 0 | 217 |
| | 58 | 100 | 0 | 0 | 58 |
| | 1287 | 100 | 0 | 0 | 1287 |
| | 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; | 6883 | 98.8 | 81 | 1.2 | 6558 |
| ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja; | 2808 | 98.4 | 46 | 1.6 | 2666 |
| iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau | 2126 | 99.1 | 20 | 0.9 | 2009 |
| iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja. | 32 | 97.0 | 1 | 3.0 | 26 |

| | | | | | |
|--|-----|-----|---|---|-----|
| 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 | 126 | 100 | 0 | 0 | 126 |
| 2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja | | | | | |
| Pertanyaan/maklum balas | 99 | 100 | 0 | 0 | 99 |
| Aduan | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |