

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari – Disember 2018**

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
	48	100	0	0	48
	65	100	0	0	65
	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;	3771	100	0	0	3771
ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	1506	100	0	0	1506
iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	2896	100	0	0	2896
iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	51	100	0	0	51

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	304	100	0	0	304
2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja					
Pertanyaan/maklum balas	174	100	0	0	174
Aduan	2	100	0	0	2