

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan Januari - Disember 2016**

| 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 perkhidmatan 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-Services boleh diakses 24 jam sehari.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services | 200 | 100 | 0 | 0 | 200 |
| | 36 | 100 | 0 | 0 | 36 |
| | 46 | 100 | 0 | 0 | 46 |
| | 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; | 3,265 | 100 | 0 | 0 | 3,234 |
| ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja; | 4,727 | 100 | 0 | 0 | 4,624 |
| iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau | 5,002 | 100 | 0 | 0 | 4,667 |
| iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja. | 61 | 100 | 0 | 0 | 61 |

| | | | | | |
|--|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <p>DOSM sentiasa memberi perhatian kepada jalinan hubungan dengan pelanggannya dalam menyampaikan perkhidmatan statistik dan memastikan:</p> <p>1. Pelanggan di kaunter dilayan dalam tempoh 10 minit daripada masa ketibaan; dan</p> <p>2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja</p> <p>Pertanyaan/maklum balas</p> <p>Aduan</p> | <p>364</p> <p>73</p> <p>1</p> | <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>364</p> <p>73</p> <p>1</p> |
|--|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|