

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Jabatan Perangkaan Malaysia
Bagi Bulan September 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 perkhidamatan 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					
	18	100	0	0	18
	1	100	0	0	1
	23	100	0	0	23
	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; ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja; iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	445	98.9	5	1.1	450
	217	96.0	9	4.0	226
	196	99.5	1	0.5	197
	0	100.0	0	0.0	0

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	9	100	0	0	9
2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja					
Pertanyaan/maklum balas	5	100	0	0	5
Aduan	0	100	0	0	0