

BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	san (%) d = (c/e)x100		
			a	b	c	d	e	
1	Memberikan arahan sewajarnya kepada pegawai penyiasat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Kertas Siasatan diterima.	14	637	100.00%	0	0.00%	637	
2	Mengendalikan sesuatu tindakan sivil Kementerian dengan memastikan tindakan awalan dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Menyemak dan/atau menggubal perundangan utama/ subsidiari sebelum dihantar ke Jabatan Peguam Negara untuk kelulusan dalam tempoh empat (4) minggu bekerja dengan syarat hal perkara dasar dan isu Kementerian telah diselesaikan.	4	2	100.00%	0	0.00%	2	
4	Memberi pandangan undang-undang berkualiti dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	16	100.00%	0	0.00%	16	
5	Menyemak dan menggubal perjanjian, instrumen dan dokumen antarabangsa dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	21	100.00%	0	0.00%	21	

UNIT INTEGRITI

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	san (%) d = (c/e)x100		
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan akuan penerimaan aduan integriti kepada pengadu dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima (bagi aduan beridentiti).	5	10	100.00%	0	0.00%	10	

2	Memaklumkan tindakan yang diambil ke atas aduan integriti yang diterima kepada pengadu dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat bersidang (bagi aduan beridentiti)	7	10	100.00%	0	0.00%	10	
3	Memaklumkan keputusan tata tertib kepada pegawai yang dihukum dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Lembaga Tata tertib bersidang.	7	2	0.00%	0	0.00%	2	

UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Mengemaskini maklumat dalam laman web / portal Kementerian dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas maklumat disahkan oleh Bahagian yang terlibat.	3	38	100.00%	0	0.00%	38	

BAHAGIAN AUDIT DALAM

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Menyediakan Pemerhatian Audit dalam tempoh 45 hari selepas pengauditan dijalankan.	45	0	0.00%	0	0.00%	0	
2	Melaksanakan naziran/ siasatan khas dalam tempoh 14 hari selepas mendapat arahan Pegawai Pengawal.	14	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Mengemukakan Laporan Tahunan Bahagian Audit Dalam kepada Perbendaharaan Malaysia selewat-lewatnya pada 31 Mac tahun berikutnya.	31 Mac	0	0.00%	0	0.00%	0	

BAHAGIAN DASAR, PERANCANGAN STRATEGIK DAN ANTARABANGSA

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	

1	Menyediakan maklumbalas Mesyuarat Jemaah Menteri, Pertanyaan Parlimen dan Teks Ucapan Penggulangan Parlimen dalam tempoh tujuh (7) hari .	7	9	100.00%	0	0.00%	9	
---	--	---	---	---------	---	-------	---	--

BAHAGIAN PENGUATKUASA

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mengeluarkan kelulusan permohonan Notis untuk mengadakan Jualan Murah oleh pemilik perniagaan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1	3	100.00%	0	0.00%	3	
2	Menguruskan dan mengeluarkan Label Cakera Optik kepada pemilik kandungan atau orang yang dibenarkan oleh pemilik kandungan cakera optik dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	3	4	100.00%	0	0.00%	4	

BAHAGIAN PEMBANGUNAN JUALAN LANGSUNG

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Memaklumkan keputusan permohonan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh Pengawal Jualan Langsung dalam tempoh 7 hari bekerja .	7	6	100.00%	0	0.00%	6	

BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
							a	
1	Mengeluarkan surat pengesahan pendaftaran Perusahaan Mikro Kecil Sederhana (PMKS) untuk dipertimbangkan supaya disenarai tetapkan di pasar raya asing dan tempatan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.	3	20	0.00%	0	0.00%	20	
2	Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	30	35	100.00%	0	0.00%	35	

SEKRETARIAT PERDAGANGAN PENGEDARAN DAN INDUSTRI PERKHIDMATAN

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janii	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Urusan	Catatan
------	--------	-------	--	--	---------------	---------

BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Memberi maklum balas permintaan data yang dipohon oleh pelanggan dalam masa tiga (3) hari bekerja .	3	2	100.00%	0	0.00%	2	
BAHAGIAN KAWAL SELIA PETROLEUM								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Memaklumkan keputusan permohonan baharu/ pembaharuan/ pindaan kebenaran Akta Kemajuan Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta Kawalan Bekalan 1961 (CSA) dalam masa tujuh (7) hari bekerja .	7	106	90.60%	11	9.40%	117	
2	Mencetak dan memaklumkan pengeluaran kebenaran Akta Kemajuan Petroleum 1974 (PDA)/ Lesen Akta Kawalan Bekalan 1961 (CSA) setelah menerima pembayaran daripada pemohon dalam masa tujuh (7) hari bekerja .	7	117	100.00%	0	0.00%	117	
TRIBUNAL RAYUAN PERSAINGAN								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Memproses pemfailan Notis Rayuan beserta permohonan dalam masa tiga (3) hari bekerja dari tarikh pemfailan didaftarkan.	3	0	0.00%	0	0.00%	0	
2	Menyelaras pendengaran permohonan dan rayuan di hadapan panel dengan adil dan saksama dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh pemfailan selaras dengan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa.	6	0	0.00%	0	0.00%	0	
TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	

1	Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1	870	100.00%	0	0.00%	870	
2	Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1	223	100.00%	0	0.00%	223	
3	Mengeluarkan award pada hari yang sama selepas keputusan dikeluarkan.	Hari sama	287	100.00%	0	0.00%	287	

BAHAGIAN STANDARD KEPENGGUNAAN

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Kelulusan Permohonan Pendaftaran Aktiviti Perniagaan Syarikat (<i>Business Activity Registration</i>) dalam Sistem MySAFE dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	3	23	100.00%	0	0.00%	23	
2	Kelulusan permohonan Notifikasi (<i>Notification</i>) Sistem mySAFE dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	5	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Kelulusan permohonan Surat Penjelasan (<i>Clarification</i>) Sistem mySAFE dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	5	36	97.30%	1	2.70%	37	

BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN

BULAN: OGOS 2025

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan akuan penerimaan aduan dalam masa 1 hari bekerja selepas penerimaan maklumat aduan yang lengkap.	1	3609	100.00%	0	0.00%	3609	
2	Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai siasatan aduan.	14	3468	96.09%	141	3.91%	3609	

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KEWANGAN								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bagi tuntutan yang lengkap diterima.	10	1693	98.60%	24	1.40%	1717	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Mewujudkan pemilik kompetensi di dalam aplikasi HRMIS bagi lantikan baharu dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1	3	100.00%	0	0.00%	3	
2	Memaklumkan surat kelulusan permohonan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh keputusan diperolehi berkaitan urusan perkhidmatan seperti berikut: [permohonan menghadiri kursus swasta, permohonan pembiayaan perubatan, permohonan kemudahan elaun pakaian panas, permohonan kemudahan Bayaran Imbuhan Tugas Kewangan (BITK), permohonan kemudahan Bayaran Imbuhan Tugas Pengurusan Stor (BITPS)]	5	13	100.00%	0	0.00%	13	
3	Menyediakan Kew.8 dalam tempoh 14 hari dari tarikh kelulusan oleh Pihak Berkuasa Melantik/ Pegawai Pelulus bagi urusan perkhidmatan berikut: (pengesahan pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen, pegawai bertukar keluar, pegawai bertukar masuk)	14	153	100.00%	0	0.00%	153	
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			umlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan maklum balas awal bagi aduan ICT dalam tempoh satu (1) jam aduan diterima pada hari bekerja.	1	321	100.00%	0	0.00%	321	

2	Mengeluarkan surat keputusan permohonan projek ICT dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICIT) Kementerian dan pengesahan melalui Sistem Profil Projek ICT Sektor Awam.	14	0	0.00%	0	0.00%	0	
BAHAGIAN AKAUN								
BULAN: OGOS 2025								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	san (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Membuat bayaran selain pukal dalam tempoh tiga (3) hari kalendar dari tarikh Arahan Pembayaran diperaku 2.	3	2102	100.00%	0	0.00%	2102	
2	Membuat bayaran pukal dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh terima Fail AP504.	5	12	100.00%	0	0.00%	12	
3	Memproses permohonan pendahuluan diri pelbagai dan pinjaman kenderaan/ komputer dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja .	7	7	100.00%	0	0.00%	7	Pinjaman Komputer : 2 permohonan Pendahuluan Diri TNT : 5 permohonan
4	Memproses maklum balas pertanyaan/ aduan berkaitan perakaunan dan kewangan termasuk sistem dalam tempoh tiga (3) hari bekerja .	3	8	100.00%	0	0.00%	8	