

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN UNDANG-UNDANG								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%) d = (c/e)x100	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Memberikan arahan sewajarnya kepada pegawai penyiasat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Kertas Siasatan diterima.	14	702	100.00%	0	0.00%	702	
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	3	100.00%	0	0.00%	3	
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	0	0.00%	0	0.00%	0	
4	Memberi pandangan undang-undang berkualiti dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	15	100.00%	0	0.00%	15	
5	Menyemak dan menggubal perjanjian, instrumen dan dokumen antarabangsa dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap.	14	0	0.00%	0	0.00%	0	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

UNIT INTEGRITI

BULAN: NOVEMBER 2024

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%) b = (a/e)x100	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%) d = (c/e)x100		
			a	b	c	d		
1	Mengemukakan akuan penerimaan aduan integriti kepada pengadu dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan diterima (bagi aduan beridentiti).	5	4	100.00%	0	0.00%	4	
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	4	100.00%	0	0.00%	4	
3	Memaklumkan keputusan tatatertib kepada pegawai yang dihukum dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Lembaga Tatatertib bersidang.	7	0	0.00%	0	0.00%	0	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			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	99	100.00%	0	0.00%	99	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN AUDIT DALAM								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Menyediakan Pemerhatian Audit dalam tempoh 45 hari selepas pengauditan dijalankan.	45	5	100.00%	0	0.00%	5	
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	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN DASAR, PERANCANGAN STRATEGIK DAN ANTARABANGSA								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e = (a+c)	
1	Menyediakan maklumbalas Mesyuarat Jemaah Menteri, Pertanyaan Parlimen dan Teks Ucapan Penggulangan Parlimen dalam tempoh tujuh (7) hari .	7	15	100.00%	0	0.00%	15	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN PENGUATKUASA								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	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	9	100.00%	0	0.00%	9	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN PEMBANGUNAN JUALAN LANGSUNG								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e = (a+c)	
1	Memaklumkan keputusan permohonan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh Pengawal Jualan Langsung dalam tempoh 7 hari bekerja.	7	11	100.00%	0	0.00%	11	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
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	0	0.00%	0	0.00%	0	
2	Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	30	41	100.00%	0	0.00%	41	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
SEKRETARIAT PERDAGANGAN PENGEDARAN DAN INDUSTRI PERKHIDMATAN								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d		
1	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh tujuh (7) hari selepas permohonan lengkap diterima	7	11	100.00%	0	0.00%	11	
2	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dalam tempoh 14 hari selepas permohonan lengkap diterima	14	0	0.00%	0	0.00%	0	
3	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Permit Ejen Pemilikan Semula dalam tempoh lima (5) hari selepas permohonan lengkap diterima	5	425	100.00%	0	0.00%	425	
4	Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Syarikat Asing untuk menjalankan perniagaan Perdagangan Pengedaran di Malaysia dalam tempoh 14 hari daripada tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Perdagangan Pengedaran (JKPP) Induk/ Mingguan selepas semua dokumen dan kuiriri dilengkapkan	14	33	100.00%	0	0.00%	33	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
SEKRETARIAT MAJLIS TINDAKAN SARA HIDUP NEGARA								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Maklumbalas kertas/dokumen/maklumat cadangan berkaitan kos sara hidup daripada pihak luar dan dibentangkan kepada pengurusan tertinggi KPDN dalam tempoh 14 hari bekerja .	14	1	100.00%	0	0.00%	1	Sehingga tarikh 31 Julai sekretariat hanya menerima 1 kertas cadangan daripada syarikat swasta berkenaan inisiatif kos sara hidup

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN HARGA BARANG NEGARA								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Paparan harga barangan keperluan pengguna yang dikutip secara harian ke dalam Aplikasi PriceCatcher sebelum jam 12.00 tengah hari termasuk hari Sabtu dan Ahad kecuali cuti umum.	12.00 tengah hari	27,891	96.50%	1,011	3.50%	28,902	
2	Mengemukakan maklum balas bagi permohonan data harga yang dipohon dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	7	52	100.00%	0	0.00%	52	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN ANALISIS EKONOMI DAN DATA STRATEGIK								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Memberi maklum balas permintaan data yang dipohon oleh pelanggan dalam masa tiga (3) hari bekerja .	3	0	0.00%	0	0.00%	0	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

BAHAGIAN KAWAL SELIA PETROLEUM

BULAN: NOVEMBER 2024

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e = (a+c)	
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	221	94.85%	12	5.15%	233	
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	233	100.00%	0	0.00%	233	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
TRIBUNAL RAYUAN PERSAINGAN								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			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	5	100.00%	0	0.00%	5	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e	
1	Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1	673	100.00%	0	0.00%	673	
2	Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1	216	100.00%	0	0.00%	216	
3	Mengeluarkan award pada hari yang sama selepas keputusan dikeluarkan.	Hari sama	272	100.00%	0	0.00%	272	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN STANDARD KEPENGGUNAAN								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			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	14	100.00%	0	0.00%	14	
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	80	100.00%	0	0.00%	80	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN

BULAN: NOVEMBER 2024

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e = (a+c)	
1	Mengemukakan akuan penerimaan aduan dalam masa 1 hari bekerja selepas penerimaan maklumat aduan yang lengkap.	1	4190	100.00%	0	0.00%	4190	
2	Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai siasatan aduan.	14	4057	96.83%	133	3.17%	4190	Lewat melebihi tarikh 14 hari kerana terdapat keperluan untuk siasatan lebih lanjut

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KEWANGAN								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e = (a+c)	
1	Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bagi tuntutan yang lengkap diterima.	10	2763	99.96%	1	0.04%	2764	1 baucar diperaku pada hari ke-12 sebabkan masalah igfmas pada ketika itu.

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BULAN: NOVEMBER 2024

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d	e = (a+c)	
1	Mewujudkan pemilik kompetensi di dalam aplikasi HRMIS bagi lantikan baharu dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1	0	0.00%	2	100.00%	2	Pegawai lantikan baharu kontrak Interim Pembantu Tadbir (Kewangan) masih lagi belum diwujudkan ID dalam sistem HRMIS kerana ia berkaitan dengan permarkahan KPI HRMIS 2024 peringkat Kementerian.
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	0	0.00%	0	0.00%	0	
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	0	0.00%	0	0.00%	0	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)								
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT								
BULAN: NOVEMBER 2024								
Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)	e = (a+c)	
			a	b	c	d	e	
1	Mengemukakan maklum balas awal bagi aduan ICT dalam tempoh satu (1) jam aduan diterima pada hari bekerja.	1	351	100.00%	0	0.00%	351	
2	Mengeluarkan surat keputusan permohonan projek ICT dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pemandu ICT (JPIC) Kementerian dan pengesahan melalui Sistem Profil Projek ICT Sektor Awam.	14	8	100.00%	0	0.00%	8	

KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP (KPDN)

BAHAGIAN AKAUN

BULAN: NOVEMBER 2024

Bil.	Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan e = (a+c)	Catatan
			Jumlah Menepati Standard	Peratusan (%)	Jumlah Melebihi Standard	Peratusan (%)		
			a	b	c	d		
1	Membuat bayaran selain pukal dalam tempoh tiga (3) hari kalendar dari tarikh Arahan Pembayaran diperaku 2.	3	3597	100.00%	0	0.00%	3597	
2	Membuat bayaran pukal dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh terima Fail AP504.	5	13	100.00%	0	0.00%	13	
3	Memproses permohonan pendahuluan diri pelbagai dan pinjaman kenderaan/ komputer dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja .	7	7	100.00%	0	0.00%	7	
4	Memproses maklum balas pertanyaan/ aduan berkaitan perakaunan dan kewangan termasuk sistem dalam tempoh tiga (3) hari bekerja .	3	7	50.00%	7	50.00%	14	