

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia
Bagi Bulan November 2012**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
(i) Sekurang-kurangnya 7 vesel beroperasi di laut pada setiap hari disetiap Wilayah Maritim	1085	100%	208	- 19.2%	877
(ii) Menggerakkan aset tersedia dalam tempoh 30 minit daripada penerimaan aduan atau permohonan bantuan	92	95.8%	4	4.2%	96
(iii) Berada di lokasi dalam masa 2 jam selepas menerima panggilan kecemasan maritim	10	90.9%	1	9.1%	11
(iv) Memberi laporan status penyiasatan kesalahan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan permintaan; dan	-	-	-	-	-
(v) Memberi maklum balas aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja dan tarikh penerimaan aduan	Dalam proses jawapan berakhir 20 Dis 2012)				2