

**Pencapaian Piagam Pelanggan
Bahagian Hal Ehwal Pelaut Dan Pelabuhan**

1. *'Mengadakan peperiksaan sijil kecekapan laut sekurang-kurangnya 2 kali setahun bagi setiap gred'*

Tahun 2009	Bahagian	Bil. Peperiksaan
1 st Q	Dek	18
	Injin	29
2 nd Q	Dek	24
	Injin	14
3 rd Q	Dek	12
	Injin	29
4 th Q	Dek	-
	Injin	-

Pencapaian Objektif Kualiti Keseluruhan bagi Tahun 2009 : **100% tercapai**

2. *'Mengeluarkan Sijil kecekapan dalam masa 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima'.*

Sijil Kecekapan (COC)

Tahun 2009	Jum. Pengeluaran	Tempoh Pengeluaran		Pencapaian %
		< 30 hari bekerja	> 30 hari bekerja	
1 st Q	765	647	118	84.58
2 nd Q	828	651	177	78.62
3 rd Q	592	538	54	90.88
4 th Q	-	-	-	-
Total	2185	1836		

Pencapaian Objektif Kualiti Keseluruhan bagi Tahun 2009 : **84.03% tercapai**

Sijil Kecekapan (COR)

Tahun 2009	Jum. Pengeluaran	Tempoh Pengeluaran		Pencapaian %
		< 3 bulan	> 3 bulan	
1 st Q	1176	1176	0	100.00
2 nd Q	1279	1272	7	99.45
3 rd Q	1232	1227	5	99.59
4 th Q	-	-	-	-
Total	952	952		99.67%

Pencapaian Objektif Kualiti Keseluruhan bagi Tahun 2009 : **99.67 % tercapai**

5. “Memproses pengeluaran Sijil Modular dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh maklumat di terima”

Tahun 2009	Jum. Pengeluaran	Tempoh Pengeluaran		Pencapaian %
		< 7 hari bekerja	> 7 hari bekerja	
1 st Q	2781	2727	54	98.06
2 nd Q	2594	2521	73	97.19
3 rd Q	1293	1293	44	96.60
4 th Q	-	-	-	-
Total	6668	6541		98.10%

Pencapaian Objektif Kualiti Keseluruhan bagi Tahun 2009 : **98.10% tercapai**