

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN
BULAN : JANUARI 2017**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN
1	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.	Bilangan diterima : 411 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 411 Peratusan : 100%
2	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun/saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima : 411 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 411 Peratusan : 100%
3	Menyemak kompaun/saman : i) yang dibuat melalui telefon atau datang sendiri dalam tempoh 5 minit. ii) bagi semakan secara bertulis, tempoh penyelesaian 14 hari.	Bilangan diterima : 90 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 90 Peratusan: 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima : 18 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 11 Peratusan: 61%
4	Menjawab rayuan kompaun/saman dalam tempoh 14 hari	Bilangan diterima : 6 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 6 Peratusan : 100% (kompaun teknikal) :100 %