

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN / PERATUSAN PENCAPAIAN
1.	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.	Bilangan diterima : 283 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 283 Peratusan : 100%
2.	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun / saman dalam tempoh 5 minit seorang.	Bilangan diterima : 283 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 283 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 : 364 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 364 Peratusan : 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima : 21 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 21 Peratusan : 100%
4.	Menjawab rayuan kompaun / saman dalam tempoh 14 hari.	Bilangan diterima : 2 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 2 Peratusan : 100% (kompaun teknikal)