

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN  
BULAN : JUN 2018**

| <b>BIL</b> | <b>PIAGAM PELANGGAN</b>  | <b>BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN</b>  |
|------------|--|--|
| 1.         | Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit   | Bilangan diterima : 308<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 308<br>Peratusan : 100%   |
| 2.         | Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun / saman dalam tempoh 5 minit seorang  | Bilangan diterima : 308<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 308<br>Peratusan : 100%   |
| 3.         | Menyemak kompaun / saman :<br>i) yang dibuat melalui telefon atau datang sendiri dalam tempoh 5 minit<br><br>ii) bagi semakan secara bertulis, tempoh penyelesaian 14 hari | Bilangan diterima : 288<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 288<br>Peratusan : 100% (semakan secara terus menggunakan sistem)<br><br>Bilangan diterima : 9<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 7<br>Peratusan : 77.78% |
| 4.         | Menjawab rayuan kompaun / saman dalam tempoh 14 hari   | Bilangan diterima : 6<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 5<br>Peratusan : 83.33% (kompaun teknikal)  |