

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

| <b>BIL</b> | <b>PIAGAM PELANGGAN</b>  | <b>BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN</b>  |
|------------|--|--|
| <b>1</b>   | Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.  | Bilangan diterima : 409<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 409<br>Peratusan : 100%   |
| <b>2</b>   | Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun/saman dalam tempoh 5 minit seorang  | Bilangan diterima : 409<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 409<br>Peratusan : 100%   |
| <b>3</b>   | 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 : 202<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 202<br>Peratusan: 100% (semakan secara terus menggunakan sistem)<br><br>Bilangan diterima : 32<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan :19<br>Peratusan: 59.4% |
| <b>4</b>   | Menjawab rayuan kompaun/saman dalam tempoh 14 hari   | Bilangan diterima : 1<br>Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 1<br>Peratusan : 100% (kompaun teknikal) : %  |