

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN
1	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.	Bilangan diterima : 311 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 311 Peratusan : 100%
2	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun/saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima : 311 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 311 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 : 245 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 245 Peratusan: 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima : 10 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 6 Peratusan: 60%
4	Menjawab rayuan kompaun/saman dalam tempoh 14 hari	Bilangan diterima : 3 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 1 Peratusan : 33.3% (kompaun teknikal)