

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN
BULAN : MEI 2015**

BIL	PIAGAM PELANGAN	BIL/PERATUAN PENCAPAIAN
1	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.	Bilangan diterima: 435 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 435 Peratusan: 100%
2	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun/saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima: 435 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 435 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 7 hari.	Bilangan diterima: 148 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 148 Peratusan: 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima: 18 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 18 Peratusan: 100% (perlukan maklumbalas antara jabatan)
4	Menjawab rayuan kompaun/saman dalam tempoh 7 hari	Bilangan diterima: 11 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 11 Peratusan: % (kompaun teknikal) : 100%