

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

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>BIL/PERATUAN PENCAPAIAN</b>
1	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.	Bilangan diterima: 524 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 524 Peratusan: 100%
2	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun/saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima: 524 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 524 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: tiada dicatatkan Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : - Peratusan: 100% (semakan secara terus menggunakan sistem)  Bilangan diterima: 7 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 7 Peratusan: 100% (perlukan maklumbalas antara jabatan)
4	Menjawab rayuan kompaun/saman dalam tempoh 7 hari	Bilangan diterima: 6 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 6 Peratusan: 100% (kompaun teknikal)