

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN
BULAN : APRIL 2019**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN
1.	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit	Bilangan diterima : 477 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 477 Peratusan : 100%
2.	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun / saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima : 477 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 477 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 : 549 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 549 Peratusan : 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima : 51 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 48 Peratusan : 94.12%
4.	Menjawab rayuan kompaun / saman dalam tempoh 14 hari	Bilangan diterima : 5 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 5 Peratusan : 100% (kompaun teknikal)