

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

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN
1.	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit	Bilangan diterima : 316 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 316 Peratusan : 100%
2.	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun / saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima : 316 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 316 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 : 436 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 436 Peratusan : 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima : 50 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 42 Peratusan : 84%
4.	Menjawab rayuan kompaun / saman dalam tempoh 14 hari	Bilangan diterima : 2 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 2 Peratusan : 100% (kompaun teknikal)