

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN  
BULAN : DISEMBER 2020**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN</b>
1.	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit	Bilangan diterima : 609 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 609 Peratusan : 100%
2.	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun / saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima : 609 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 609 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 : 378 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 378 Peratusan : 100% (semakan secara terus menggunakan sistem)  Bilangan diterima : 32 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 32 Peratusan : 100%
4.	Menjawab rayuan kompaun / saman dalam tempoh 14 hari	Bilangan diterima : 9 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 9 Peratusan : 100% (kompaun teknikal)