

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN
BULAN : FEBRUARI 2021**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BIL/PERATUSAN PENCAPAIAN
1.	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit	Bilangan diterima : 222 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 222 Peratusan : 100%
2.	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun / saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima : 222 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 222 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 : 220 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 220 Peratusan : 100% (semakan secara terus menggunakan sistem) Bilangan diterima : 45 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 45 Peratusan : 100%
4.	Menjawab rayuan kompaun / saman dalam tempoh 14 hari	Bilangan diterima : 3 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 2 Peratusan : 66.67% (kompaun teknikal)