

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**

**JABATAN : JABATAN PERUNDANGAN**

**BULAN : FEBRUARI 2015**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGAN</b>	<b>BIL/PERATUAN PENCAPAIAN</b>
<b>1</b>	Proses rayuan di Kaunter Berpusat (Auto Rayuan) disediakan dalam tempoh masa 1 minit.	Bilangan diterima: 448 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 448 Peratusan: 100%
<b>2</b>	Menyelesaikan urusan pembayaran / rayuan kompaun/saman dalam tempoh 5 minit seorang	Bilangan diterima: 448 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 448 Peratusan: 100%
<b>3</b>	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: 2 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 2 Peratusan: 100% (perlukan maklumbalas antara jabatan)
<b>4</b>	Menjawab rayuan kompaun/saman dalam tempoh 7 hari	Bilangan diterima: 1 Bilangan dalam tempoh yang ditetapkan : 1 Peratusan: 100% (kompaun teknikal)