

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAC 2017**  
**BAHAGIAN HAL EHWAL UNDANG-UNDANG, JABATAN PERDANA MENTERI**

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard *	% Menepati Standard **	Jumlah Melebihi Standard ***	% Melebihi Standard ****	
1	Menjawab cadangan, pertanyaan dan aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja daripada tarikh diterima;	2	100%	0	TIADA	2
2	Pemberitahuan kelulusan awal dikeluarkan dalam tempoh 21 hari daripada tarikh semakan PUU lengkap dan memenuhi keperluan Akta 258 diterima;	1	50%	1	50%	2
3	Membayar bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima;	128	100%	0	TIADA	128
4	Mengeluarkan surat setuju terima /surat niat perolehan dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh keputusan Lembaga Perolehan/Jawatankuasa Sebut Harga; dan	0	TIADA	0	TIADA	0
5	Menyediakan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi komputer dengan kebolehcapaian tidak kurang 99%.	1	100%	0	TIADA	1

- \* Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan
- \*\* Peratusan perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa/standard yang ditetapkan
- \*\*\* Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan
- \*\*\*\* Peratusan perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa/standard yang ditetapkan