

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN APRIL 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; | 3 | 100% | 0 | TIADA | 3 |
| 2 | Pemberitahuan kelulusan awal dikeluarkan dalam tempoh 21 hari daripada tarikh semakan PUU lengkap dan memenuhi keperluan Akta 258 diterima; | 1 | 100% | 0 | TIADA | 1 |
| 3 | Membayar bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima; | 71 | 100% | 0 | TIADA | 71 |
| 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