

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI 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;	2	100%	0	TIADA	2
3	Membayar bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima;	23	100%	0	TIADA	23
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