

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI 2019  
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;	3	75%	1	25%	4
3	Membayar bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima;	41	100%	0	TIADA	41
4	Penyaluran Waran Peruntukan Pembangunan (DE) dibuat kepada agensi pelaksana dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh kelulusan peruntukan;	1	100%	0	TIADA	1
5	Menyediakan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi komputer dengan kebolehcapaian tidak kurang 99%.	1	99.98	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

Tarikh kemaskini : 25 Februari 2019