

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2020  
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 *	Jumlah melebihi standard **	
1	Menjawab cadangan, pertanyaan dan aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja daripada tarikh diterima;	3	0	3
2	Pemberitahuan kelulusan awal dikeluarkan dalam tempoh 21 hari daripada tarikh semakan PUU lengkap dan memenuhi keperluan Akta 258 diterima;	1	0	1
3	Membayar bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima;	165	0	165
4	Penyaluran Waran Peruntukan Pembangunan (DE) dibuat kepada agensi pelaksana dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh kelulusan peruntukan;	1	0	1
5	Menyediakan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi komputer dengan kebolehcapaian 99%.	1	0	1

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

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

Tarikh kemaskini : 7 Disember 2020