

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MEI 2018**  
**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;	0	TIADA	0	TIADA	0
3	Membayar bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima;	100	100%	0	TIADA	100
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%.	0	98.12%	1	0.88%	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 : 22 Ogos 2017