

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANTUAN GUAMAN
BAGI BULAN FEBRUARI 2018**

CAWANGAN/ CAWANGAN KECIL	Memastikan masa pelanggan menunggu untuk diberi layanan di kaunter tidak melebihi lima belas (15) minit.				Memastikan khidmat pengantaraan diselesaikan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh persetujuan kedua-dua pihak untuk mendapatkan khidmat pengantaraan				Memastikan pliding disiapkan dalam tempoh								Memastikan kes difailkan ke Mahkamah dalam tempoh empat belas (14) hari selepas penyediaan pliding yang lengkap				Memastikan perintah/penghakiman bersih diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas ia diterima daripada Mahkamah				JUMLAH PERKHIDMATAN
	Jumlah Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Bagi kes yang tidak melalui proses pengantaraan, tiga puluh (30) hari dari tarikh penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap		Bagi kes yang melalui proses pengantaraan, dua puluh satu (21) hari dari tarikh sesi pengantaraan selesai				Jumlah Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan				
	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	
KUALA LUMPUR	189	100	0	0	10	100	0	0	22	100	0	0	0	0	0	0	7	100	0	0	25	100	0	0	253
SELANGOR	276	100	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	100	0	0	29	100	0	0	321	
NEGERI SEMBILAN	78	100	0	0	0	100	0	0	17	100	0	0	0	100	0	0	17	100	0	0	15	100	0	0	127
MELAKA	98	100	0	0	0	0	0	0	40	100	0	0	0	0	0	0	40	100	0	0	40	100	0	0	218
JOHOR	271	100	0	0	4	100	0	0	18	100	0	0	4	100	0	0	16	100	0	0	13	100	0	0	326
MUAR	94	100	0	0	21	100	0	0	16	100	0	0	4	100	0	0	12	100	0	0	13	100	0	0	160
PAHANG	116	100	0	0	2	100	0	0	8	100	0	0	2	100	0	0	17	100	0	0	10	100	0	0	155
RAUB	48	100	0	0	2	100	0	0	9	100	0	0	1	100	0	0	10	100	0	0	30	100	0	0	100
TERENGGANU	119	100	0	0	7	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	126
KELANTAN	264	100	0	0	5	100	0	0	51	100	0	0	2	0	0	0	53	100	0	0	12	100	0	0	387
GUA MUSANG	99	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	2	100	0	0	105
PERAK	174	100	0	0	5	100	0	0	29	100	0	0	8	100	0	0	57	100	0	0	18	100	0	0	291
TAIPING	34	100	0	0	12	100	0	0	5	100	0	0	3	100	0	0	4	100	0	0	22	100	0	0	80
PULAU PINANG	134	100	0	0	7	100	0	0	53	100	0	0	30	100	0	0	30	100	0	0	29	100	0	0	283
KEDAH	450	100	0	0	0	0	0	0	31	100	0	0	0	0	0	0	31	100	0	0	6	100	0	0	518
LANGKAWI	29	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	1	0	0	0	42
PERLIS	61	100	0	0	4	100	0	0	0	100	0	0	1	100	0	0	1	100	0	0	0	100	0	0	67
SARAWAK	161	100	0	0	5	100	0	0	44	100	0	0	5	100	0	0	43	100	0	0	34	100	0	0	292
SIBU	45	100	0	0	2	0	0	0	10	0	0	0	1	0	0	0	11	100	0	0	3	100	0	0	72
MIRI	69	100	0	0	0	0	0	0	28	100	0	0	0	0	0	0	34	100	0	0	16	100	0	0	147
SABAH	126	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0	24	100	0	0	161
LABUAN	27	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	31
JUMLAH	2962	100	0	0	87	100	0	0	395	100	0	0	61	100	0	0	411	100	0	0	346	100	0	0	4262

	2962	87	395	61	411	346	4262
--	------	----	-----	----	-----	-----	------