

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANTUAN GUAMAN
BAGI BULAN JULAI 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	%		
KUALA LUMPUR	202	100	0	0	8	100	0	0	18	100	0	0	0	0	0	0	18	100	0	0	7	100	0	0	253
SELANGOR	282	100	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	100	0	0	51	100	0	0	363
NEGERI SEMBILAN	64	100	0	0	0	0	0	0	14	100	0	0	0	0	0	0	20	100	0	0	11	100	0	0	109
MELAKA	75	100	0	0	0	0	0	0	10	100	0	0	0	0	0	0	10	100	0	0	41	100	0	0	136
JOHOR	406	100	0	0	21	100	0	0	16	100	0	0	26	100	0	0	21	100	0	0	17	100	0	0	507
MUAR	108	100	0	0	20	100	0	0	22	100	0	0	12	100	0	0	39	100	0	0	49	100	0	0	250
PAHANG	112	100	0	0	3	100	0	0	1	100	0	0	2	100	0	0	24	100	0	0	26	100	0	0	168
RAUB	79	100	0	0	2	100	0	0	8	100	0	0	1	100	0	0	9	100	0	0	19	100	0	0	118
TERENGGANU	214	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	214
KELANTAN	330	100	0	0	1	100	0	0	35	100	0	0	0	0	0	0	35	100	0	0	8	100	0	0	409
GUA MUSANG	138	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	2	100	0	0	152
PERAK	203	100	0	0	5	100	0	0	19	100	0	0	7	100	0	0	21	100	0	0	25	100	0	0	280
TAIPING	51	100	0	0	14	100	0	0	20	100	0	0	27	100	0	0	28	100	0	0	28	100	0	0	168
PULAU PINANG	231	100	0	0	4	100	0	0	26	100	0	0	13	100	0	0	53	100	0	0	30	100	0	0	357
KEDAH	450	100	0	0	0	0	0	0	47	100	0	0	0	0	0	0	47	100	0	0	15	100	0	0	559
LANGKAWI	42	100	0	0	1	100	0	0	10	100	0	0	1	100	0	0	10	100	0	0	0	0	0	0	64
PERLIS	31	100	0	0	4	100	0	0	0	100	0	0	3	100	0	0	6	100	0	0	7	100	0	0	51
SARAWAK	156	100	0	0	3	100	0	0	75	100	0	0	3	100	0	0	69	94.52	4	5.48	41	100	0	0	351
SIBU	29	100	0	0	0	0	0	0	9	100	0	0	0	0	0	0	9	100	0	0	6	100	0	0	53
MIRI	129	100	0	0	0	0	0	0	29	100	0	0	0	0	0	0	29	100	0	0	35	100	0	0	222
SABAH	97	100	0	0	8	100	0	0	14	100	0	0	8	100	0	0	35	100	0	0	29	100	0	0	191
LABUAN	41	100	0	0	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0	0	0	3	100	0	0	1	100	0	0	48
JUMLAH	3470	100	0	0	98	100	0	0	382	100	0	0	103	100	0	0	518	100	4	5.479	448	100	0	0	5023
	3470				98				382				103				522				448				5023