

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANTUAN GUAMAN  
BAGI BULAN MAC 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	203	100	0	0	17	100	0	0	12	100	0	0	2	100	0	0	25	100	0	0	46	100	0	0	305	
SELANGOR	298	100	0	0	3	100	0	0	0	0	0	0	0	23	100	0	0	24	100	0	0	24	100	0	0	348
NEGERI SEMBILAN	112	100	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	27	100	0	0	23	100	0	0	174	
MELAKA	91	100	0	0	0	0	0	0	24	100	0	0	0	0	0	0	24	100	0	0	40	100	0	0	179	
JOHOR	345	100	0	0	13	100	0	0	17	100	0	0	6	100	0	0	23	100	0	0	5	100	0	0	409	
MUAR	125	100	0	0	0	0	0	0	22	100	0	0	18	100	0	0	42	100	0	0	9	100	0	0	216	
PAHANG	150	100	0	0	1	100	0	0	1	100	0	0	2	100	0	0	45	100	0	0	16	100	0	0	215	
RAUB	71	100	0	0	0	0	0	0	17	100	0	0	0	100	0	0	17	100	0	0	27	100	0	0	132	
TERENGGANU	157	100	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	165	
KELANTAN	255	100	0	0	5	100	0	0	52	100	0	0	1	0	0	0	53	100	0	0	10	100	0	0	376	
GUA MUSANG	116	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	100	0	0	128	
PERAK	268	100	0	0	8	100	0	0	18	100	0	0	7	100	0	0	30	100	0	0	15	100	0	0	346	
TAIPING	53	100	0	0	16	100	0	0	26	100	0	0	16	100	0	0	23	100	0	0	19	100	0	0	153	
PULAU PINANG	201	100	0	0	3	100	0	0	48	100	0	0	11	100	0	0	45	100	0	0	24	100	0	0	332	
KEDAH	400	100	0	0	0	0	0	0	46	100	0	0	0	0	0	0	34	100	0	0	19	100	0	0	499	
LANGKAWI	41	100	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	4	0	0	0	47	
PERLIS	40	100	0	0	3	100	0	0	1	100	0	0	1	100	0	0	7	100	0	0	4	100	0	0	56	
SARAWAK	209	100	0	0	8	100	0	0	35	100	0	0	10	100	0	0	40	100	0	0	31	100	0	0	333	
SIBU	47	100	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10	100	0	0	10	100	0	0	77	
MIRI	77	100	0	0	0	0	0	0	37	100	0	0	0	0	0	0	37	100	0	0	31	100	0	0	182	
SABAH	118	100	0	0	3	0	0	0	23	100	0	0	3	0	0	0	53	100	0	0	13	100	0	0	213	
LABUAN	32	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	100	0	0	39	
JUMLAH	3409	100	0	0	86	100	0	0	408	100	0	0	79	100	0	0	565	100	0	0	377	100	0	0	4924	
	3409				86				408				79				565				377				4924	