

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANTUAN GUAMAN
BAGI BULAN SEPTEMBER 2017**

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
	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		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	196	100	0	0	4	100	0	0	18	100	0	0	0	0	0	0	29	100	0	0	53	100	0	0	300
SELANGOR	281	100	0	0	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	100	0	0	36	100	0	0	358
NEGERI SEMBILAN	109	100	0	0	7	100	0	0	8	100	0	0	5	0	0	0	13	100	0	0	14	100	0	0	156
MELAKA	102	100	0	0	0	0	0	0	20	100	0	0	0	0	0	0	27	100	0	0	41	100	0	0	190
JOHOR	336	100	0	0	11	100	0	0	13	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0	18	100	0	0	395
MUAR	99	100	0	0	0	0	0	0	21	100	0	0	11	100	0	0	20	100	0	0	26	100	0	0	177
PAHANG	149	100	0	0	15	100	0	0	14	100	0	0	7	100	0	0	15	100	0	0	15	100	0	0	215
RAUB	47	100	0	0	0	0	0	0	21	100	0	0	0	100	0	0	21	100	0	0	20	100	0	0	109
TERENGGANU	148	100	0	0	28	100	0	0	0	100	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	177
KELANTAN	236	100	0	0	5	100	0	0	53	100	0	0	5	100	0	0	58	100	0	0	4	100	0	0	361
GUA MUSANG	49	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	100	0	0	53
PERAK	251	100	0	0	30	100	0	0	12	100	0	0	17	100	0	0	27	100	0	0	34	100	0	0	371
TAIPING	29	100	0	0	11	100	0	0	4	100	0	0	6	100	0	0	10	100	0	0	17	100	0	0	77
PULAU PINANG	105	100	0	0	15	100	0	0	55	100	0	0	35	100	0	0	27	100	0	0	36	100	0	0	273
KEDAH	380	100	0	0	13	100	0	0	29	100	0	0	13	100	0	0	42	100	0	0	15	100	0	0	492
LANGKAWI	17	100	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	17
PERLIS	29	100	0	0	5	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0	6	100	0	0	10	100	0	0	56
SARAWAK	153	100	0	0	7	100	0	0	34	100	0	0	7	100	0	0	33	100	0	0	44	100	0	0	278
SIBU	58	100	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	4	100	0	0	70
MIRI	92	100	0	0	0	0	0	0	18	100	0	0	0	0	0	0	18	100	0	0	9	100	0	0	137
SABAH	153	100	0	0	6	100	0	0	58	100	0	0	6	100	0	0	54	100	0	0	12	100	0	0	289
LABUAN	20	100	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0	1	100	0	0	31
JUMLAH	3039	100	0	0	172	1500	0	0	392	2100	0	0	118	1400	0	0	452	2100	0	0	409	2100	0	0	4582
	3039				172				392				118				452				409				4582