

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN BANTUAN GUAMAN
BAGI BULAN OGOS 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	173	100	0	0	16	100	0	0	11	100	0	0	2	100	0	0	14	100	0	0	0	0	0	0	216
SELANGOR	260	100	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	100	0	0	25	100	0	0	311
NEGERI SEMBILAN	97	100	0	0	0	0	0	0	23	100	0	0	0	0	0	0	37	100	0	0	30	100	0	0	187
MELAKA	51	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	27	100	0	0	90
JOHOR	338	100	0	0	15	100	0	0	25	100	0	0	15	100	0	0	37	100	0	0	16	100	0	0	446
MUAR	137	100	0	0	7	100	0	0	26	100	0	0	8	100	0	0	27	100	0	0	23	100	0	0	228
PAHANG	92	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	100	0	0	4	100	0	0	122
RAUB	60	100	0	0	0	0	0	0	21	100	0	0	1	100	0	0	22	100	0	0	20	100	0	0	124
TERENGGANU	186	100	0	0	1	100	0	0	5	71.43	2	28.57	0	0	0	0	2	100	0	0	20	30.769	45	69.23	261
KELANTAN	248	100	0	0	4	100	0	0	65	100	0	0	3	100	0	0	68	100	0	0	10	100	0	0	398
GUA MUSANG	134	100	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	142
PERAK	257	100	0	0	14	100	0	0	16	100	0	0	14	100	0	0	57	100	0	0	18	100	0	0	376
TAIPING	33	100	0	0	13	100	0	0	33	100	0	0	19	100	0	0	18	100	0	0	9	100	0	0	125
PULAU PINANG	144	100	0	0	1	100	0	0	32	100	0	0	4	100	0	0	76	100	0	0	42	100	0	0	299
KEDAH	132	100	0	0	0	0	0	0	42	100	0	0	0	0	0	0	42	100	0	0	13	100	0	0	229
LANGKAWI	40	100	0	0	0	0	0	0	7	100	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	5	100	0	0	60
PERLIS	43	100	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	6	100	0	0	9	100	0	0	1	100	0	0	61
SARAWAK	168	100	0	0	14	100	0	0	41	100	0	0	14	100	0	0	51	100	0	0	38	100	0	0	326
SIBU	21	100	0	0	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0	0	0	3	100	0	0	6	100	0	0	33
MIRI	98	100	0	0	0	0	0	0	21	100	0	0	0	0	0	0	21	100	0	0	23	100	0	0	163
SABAH	93	100	0	0	0	0	0	0	10	100	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	23	100	0	0	132
LABUAN	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	15
JUMLAH	2814	100	0	0	89	100	0	0	393	100	2	100	86	100	0	0	556	100%	0	0.00	359	100%	45	69.231	4344
	2814				89				395				86				556				404				4344