

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BIRO BANTUAN GUAMAN  
BAGI BULAN JANUARI HINGGA NOVEMBER 2009**

CAWANGAN/ CAWANGAN KECIL	Memastikan semua urusan di kaunter diberi layanan dalam tempoh tidak melebihi lima belas (15) minit				Memastikan khidmat pengantaraan diselesaikan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh persetujuan kedua-dua				Memastikan pemfailan kes-kes ke Mahkamah dibuat dalam tempoh dua (2) minggu selepas penerimaan dokumen-dokumen yang lengkap				Memastikan perintah bersih diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh satu (1) minggu selepas diterima dari 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		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	%	
KUALA LUMPUR	825	4.24	0		131	5.25	0		0		263	3.07	3	0.06	272	5.21	1494
SELANGOR	2243	11.52	23	0.12	83	3.33	12	0.48	0		1100	12.86	838	16.04	17	0.32	4316
NEGERI SEMBILAN	620	3.18	0		52	2.09	0		495	5.79	15	5.59	292	5.59	16	0.31	1490
MELAKA	820	4.21	0		320	12.85	15	0.60	212	2.48	38	0.44	78	1.50	0		1483
JOHOR	1288	6.61	0		89	3.57	0		0		836	9.77	727	13.91	0		2940
MUAR	642	3.30	181	0.93	93	3.73	113	4.54	223	2.61	223	2.61	182	3.48	4	0.08	1661
PAHANG	754	3.87	0		169	6.78	0		416	4.86	0		169	3.23	0		1508
RAUB	305	1.57	14	0.07	44	1.77	2	0.08	192	2.24	4	0.05	209	4.00	0		770
TERENGGANU	998	3.13	0		282	11.32	5	0.20	676	7.90	0		158	3.02	0		2119
KELANTAN	1671	8.58	0		54	2.17	0		137	1.60	1149	13.43	172	3.29	20	0.38	3203
GUA MUSANG	72	0.37	0		5	0.20	5	0.20	27	0.32	2	0.02	0		0		111
PERAK	1562	8.02	0		112	4.50	0		486	5.68	113	1.32	83	1.59	0		2356
TAIPING	894	4.59	0		91	3.65	0		130	1.52	165	1.93	195	3.73	0		1475
PULAU PINANG	819	4.21	120	0.62	183	7.35	0		213	2.49	165	1.93	148	2.83	15	0.29	1663
KEDAH	2473	12.7	0		12	0.48	159	6.38	239	2.79	31	0.36	266	5.10	13	0.25	3193
LANGKAWI	159	0.82	0		0		0		42	0.49	0		58	1.11	0		259
PERLIS	734	3.77	0		118	4.74	0		16	0.19	2	0.02	320	6.12	0		1190
SARAWAK	663	3.41	0		226	9.07	0		88	1.03	206	2.41	479	9.17	0		1662
SIBU	330	1.69	20	0.10	6	0.24	4	0.16	115	1.34	30	0.35	110	2.11	40	0.77	655
MIRI	550	2.82	156	0.80	45	1.81	0		145	1.69	44	0.51	145	2.76	30	0.57	1115
SABAH	269	1.38	0		56	2.25	0		193	2.26	54	0.63	151	2.90	1	0.01	724
LABUAN	266	1.37	0		0		5	0.20	13	0.15	58	0.68	1	0.02	13	0.25	356
<b>JUMLAH</b>	18957	97.36	514	2.64	2171	87.15	320	12.85	4058	47.43	4498	52.57	4748	91.56	441	8.44	35743
	19471				2491				8556				5225				35743