

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KPWK
JANUARI – DISEMBER 2018**

KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN KESELURUHAN	MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN	
		BIL	%	BIL	%
MASA MENUNGGU UNTUK MENDAPATKAN PERKHIDMATAN DI KAUNTER					
Kami akan melayan dalam masa LIMA BELAS (15) minit anda tiba di kaunter perkhidmatan kami.	3,855	3,855	100	-	-
PENGURUSAN ADUAN/PERTANYAAN					
Kami akan mengakui penerimaan aduan/pertanyaan anda dalam tempoh SATU (1) hari berkerja	1,301	1301	100		
Kami akan memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan anda dalam tempoh selewat-lewatnya TIGA (3) hari bekerja. Bagi aduan yang memerlukan siasatan maklum balas akan diberikan dalam tempoh tidak melebihi LIMA BELAS (15) hari bekerja	1,301	949	73	352	27
BAYARAN PEMBEKAL					
Kami akan memproses bayaran anda (setelah dokumen lengkap) dalam tempoh EMPAT BELAS (14) hari bekerja	3,530	3,529	99.97	1	0.03
PENDAFTARAN KAUNSELOR					
Kami akan memproses pendaftaran anda (semua dokumen lengkap) dalam tempoh TIGA PULUH (30) hari bekerja.	292	292	100	-	-