

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN APRIL 2014**

1. **PENGURUSAN ADUAN, UNIT KOMUNIKASI KORPORAT**

Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh 15 hari	5	100	0	0	5
Menghantar Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan/ Memaklumkan kepada pihak BPA melalui emel (salinan kepada) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan	5	100	0	0	5
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	5	100	0	0	5