

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN MEI 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	4	66.7	2	33.3	6
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	6	100	0	0	6
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	6	100	0	0	6