

**PRESTASI PIAGAM PELANGGAN UNIT AUDIT PENGURUSAN PTG KEDAH BAGI BULAN APRIL 2019**

| BIL | JANJI  | TEMPOH MASA PENYELESAIAN | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                       | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                               | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--|--------------------------|--|-----------------------|---|-------------------------------|---------------------|
|     |  |                          | JUMLAH MENEPATI STANDARD*                      | % MENEPATI STANDARD** | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD***             | % TIDAK MENEPATI STANDARD**** |                     |
|     | <b>PENGURUSAN ADUAN AWAM PTG KEDAH</b>   |                          |  |                       |   |                               |                     |
|     | i) Mengeluarkan aduan terima kepada pengadu dari tarikh aduan diterima.                                    | 1 hari                   | 41   | 100%                  | 0   | 100%                          | 41                  |
|     | ii) Memanjangkan aduan kepada jabatan atau agensi bagi mendapatkan maklumbalas dari tarikh aduan diterima. | 3 hari                   | 41   | 100%                  | 0   | 100%                          | 41                  |
|     | iii) Memastikan aduan awam yang diterima diambil tindakan oleh Jabatan Pelaksanaan                         | 7 hari                   | 35   | 85%                   | 6   | 15%                           | 41                  |