

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI JAN – JUN 2014

PERKARA	SKOR					
	1	2	3	4	5	JUMLAH
Layanan Perkhidmatan telefon						
Kecekapan menjawab telefon			6 17%	15 43%	13 37%	35 100%
Mesra			3 9%	16 46%	16 46%	35 100%
Surat Menyuarat						
Kecekapan menjawab surat		1 3%	6 17%	17 49%	11 31%	35 100%
Kejelasan surat		1 3%	5 14%	16 46%	13 37%	35 100%
Perkhidmatan Kaunter						
Tempoh menunggu			5 14%	19 55%	11 31%	35 100%
Kemesraan petugas kaunter			3 9%	21 60%	11 31%	35 100%
Kemudahan di kaunter mencukupi			5 14%	18 51%	12 35%	35 100%
Balai Pengawal						
Kemesraan layanan		13%	8 23%	15 43%	11 31%	35 100%
Tempoh menunggu		13%	5 14%	17 49%	12 34%	35 100%
Kemudahan di balai pengawal		13%	8 23%	13 37%	13 37%	35 100%
Kemudahan Lain						
Tunjuk arah adalah jelas			9 26%	19 55%	7 20%	35 100%
Perpustakaan			7 20%	24 69%	4 11%	35 100%
Makmal Bahasa			14 40%	18 51%	3 9%	35 100%
Makmal Komputer		1 3%	7 20%	17 49%	10 29%	35 100%
Dewan - dewan		2 6%	2 6%	21 59%	10 29%	35 100%