

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
PERBADANAN LABUAN**

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Tempahan Awam

Tempoh Nilaiian : Oktober 2018

Janji		Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	
a) Memastikan Pelanggan yang berurusan di kaunter/ menggunakan telefon menunggu tidak melebihi tempoh (5) minit serta menerima layanan yang berkualiti dan berbudi bahasa	Talian 600	236	99%	2	1%	552
	Talian 601	180	98%	3	2%	
	Kaunter Pelanggan	136	99%	2	1%	
b) Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		219	98%	7	2%	226 Tempahan