

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

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)

Tempoh Nilai : Ogos 2020

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>		
1. Memastikan Pelanggan yang berurusan di kaunter/ menggunakan telefon menunggu tidak melebihi tempoh (5) minit serta menerima layanan yang berkualiti dan berbudi bahasa	Talian 600	282	99%	2	1%	380	2,891 Pelanggan
	Talian 601	224	98%	4	2%	228	
	Kaunter Pelanggan	2,280	99.9%	3	0.1%	2,283	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		202	99%	2	1%	204 Tempahan	

Nota :

- 1) PKPP
- 2) Tempahan Kemudahan Awam yang diluluskan mengikut SOP telah dibuka kecuali tempahan Futsal (Gelanggang A, B, C)