

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

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)

Tempoh Nilai : September 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	417	99%	3	1%	420	2,522 Pelanggan
	Talian 601	269	98%	4	2%	273	
	Kaunter Pelanggan	1,828	99.9%	1	0.1%	1,829	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		155	98%	3	2%	158 Tempahan	

Nota :

- 1) PKPP
- 2) Beberapa tempahan Kemudahan Awam yang diluluskan mengikut SOP telah dibuka kecuali tempahan Futsal (Gelanggang A, B, C) telah ditutup semula akibat renovasi dan pandemik Covid-19