

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

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)

Tempoh Nilai : Disember 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 <i>(Divert ke 601)</i>	437	99%	3	1%	440	2,993 Pelanggan
	Talian 601	280	97%	6	2%	286	
	Kaunter Pelanggan	2,265	99.9%	2	0.1%	2,267	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		-	-	-	-	- Tempahan	

Nota :

- 1) Kaunter Setempat PL telah dikuarantin kali ke 3 (1-14 Dis 2020)
- 2) Tempahan Kemudahan Awam telah ditutup semula akibat renovasi dan pandemik Covid-19
- 3) Tempoh pembaharuan lesen Nov-Dis 2020