

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

**Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)**

**Tempoh Nilai : Januari 2021**

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</i> ke 601)	394	99%	2	1%	396	1,595 Pelanggan
	Talian 601	193	97%	5	3%	198	
	Kaunter Pelanggan	1,001	100%	-	-	1,001	
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 tutup dari 13 Januari 2021 hingga 4 Februari 2021
- 2) Tempahan Kemudahan Awam telah ditutup semula akibat renovasi dan pandemik Covid-19
- 3) Tempoh pembaharuan lesen dilanjutkan sehingga 31 Januari 2021