

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

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)

Tempoh Nilai : Mac 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	570	99%	5	1%	575	3,598 Pelanggan
	Talian 601	228	98%	4	2%	230	
	Kaunter Pelanggan	2,789	99%	4	1%	2,793	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		173	98%	3	2%	176 Tempahan	

Nota :

- 1) Tempahan Kemudahan Awam ditutup semasa PKP - PKPB (19 Feb - 4 Mac 2021)
- 2) Tempoh pembaharuan lesen online dilanjutkan hingga 31 Mac 2021