

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

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

**Tempoh Nilai : April 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	122	99%	2	1%	123	2,864 Pelanggan
	Talian 601	712	99%	4	2%	716	
	Kaunter Pelanggan	2,022	99%	3	1%	2,025	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		250	98%	5	2%	255 Tempahan	

**Nota :**

- 1) Tempahan Kemudahan Awam (Dewan & Padang Dataran) ditutup semasa PKPP
- 2) Tempoh pembayaran cukai pintu Penggal Pertama. Pembayaran lewat bagi cukai pintu dibawah RM 1,000.00 dikecualikan 'penalty' setelah mengambilkira isu pandemik Covid19.