

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

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)

Tempoh Nilai : Mei 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	238	99%	2	1%	240	916 Pelanggan
	Talian 601	31	95%	2	5%	36	
	Kaunter Pelanggan	639	99%	1	1%	640	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		127	99%	1	1%	128 Tempahan	

Nota :

- 1) Tempahan Kemudahan Awam ditutup semasa PKPD/PKP3.0.
- 2) Tempoh pembayaran cukai pintu Penggal Pertama. Pembayaran lewat bagi cukai pintu dibawah RM 1,000.00 dikecualikan 'penalty' setelah mengambilkira isu pandemik Covid19.
- 3) Kaunter Setempat Wisma PL tutup dan tidak beroperasi mulai 20 Mei 2021 (Unit bersebelahan kuarantin)