

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

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

**Tempoh Nilai : Disember 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	896	99%	5	1%	901	5,450 Pelanggan
	Talian 601	124	97%	4	3%	128	
	Kaunter Pelanggan	4,417	99.9%	4	0.1%	4,421	
2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima		507	99.7%	2	0.3%	509 Tempahan	

**Nota :**

- 1) Urusan Pembaharuan Lesen bagi tahun 2022 dan pendaftaran UUK baharu bermula 1 November 2021 hingga 31 Disember 2021