

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

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter Setempat Wisma PL)

Tempoh Nilai : April 2023

| 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 | 427 | 100% | - | - | 427 | 1,073 Pelanggan |
| | Talian 601 | 84 | 100% | - | - | 84 | |
| | Kaunter Pelanggan | 560 | 99.4% | 2 | 0.6% | 562 | |
| 2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima | | 714 | 98% | 2 | 2% | 714 Tempahan | |