

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN MAC 2023**

| Bil.                                      | Komitmen                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jumlah  | Capai    |         | Tidak Capai |         |                                                | CATATAN                                                                                                        |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------|-------------|---------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         | Bilangan | Peratus | Bilangan    | Peratus | Tindakan Pemulihan ( <i>Service Recovery</i> ) |                                                                                                                |
| BAHAGIAN SOSIO EKONOMI                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |         |             |         |                                                |                                                                                                                |
| 1                                         | Memastikan keputusan permohonan Residensi Wilayah dikeluarkan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas pengesahan dokumen permohonan oleh pemaju.                                                                                                                              | 438     | 438      | 100%    | 0           | 0%      | -                                              | Semua keputusan permohonan RW pada bulan Mac telah dikeluarkan dalam tempoh 30 hari                            |
| BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |         |             |         |                                                |                                                                                                                |
| 2                                         | Memastikan ketersediaan capaian ke Portal JWP pada tahap sekurang-kurangnya 95%.                                                                                                                                                                                                        | 744 jam | 744 jam  | 100%    | 0 jam       | 0%      | -                                              | -                                                                                                              |
| BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |         |             |         |                                                |                                                                                                                |
| 3                                         | Memastikan akuan penerimaan kepada pertanyaan dan aduan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.                                                                                                                                                                                 | 3       | 3        | 100%    | 0           | 0%      | -                                              | -                                                                                                              |
| 4                                         | Memastikan aduan pelanggan dapat diselesaikan sekurang-kurangnya 65% dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.                                                                                                                                                                         | 3       | 3        | 100%    | 0           | 0%      | -                                              | -                                                                                                              |
| BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |         |             |         |                                                |                                                                                                                |
| 5                                         | Mengeluarkan Lesen Pemaju Perumahan & Permit Iklan dan Jualan untuk Wilayah Persekutuan Labuan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                                              | 0       | -        | -       | -           | -       | -                                              | Tiada permohonan Lesen Pemaju dan permohonan pajakan serta sewaan tanah rizab diterima sehingga bulan Mac 2023 |
| 6                                         | Menyediakan ulasan Pegawai Pengawal Tanah Rizab di Wilayah Persekutuan bagi permohonan pajakan dan sewaan tanah rizab dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh ulasan pihak Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) diterima.                                                               | 0       | -        | -       | -           | -       | -                                              |                                                                                                                |
| BAHAGIAN PENGURUSAN PEMBANGUNAN           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |         |             |         |                                                |                                                                                                                |
| 7                                         | Memastikan Permohonan peruntukan dibawah Program Pembangunan Komuniti Wilayah Persekutuan diluluskan oleh Pegawai Pengawal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan kertas perakuan daripada Menteri yang bertanggungjawab bagi hal ehwal Wilayah Persekutuan. | 0       | -        | -       | -           | -       | -                                              | -                                                                                                              |
| 8                                         | Memastikan pelaksanaan projek-projek kecil yang bernilai RM20,000.00 dan ke bawah mula dilaksanakan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh surat tawaran disetuju terima.                                                                                                            | 0       | -        | -       | -           | -       | -                                              | -                                                                                                              |
| BAHAGIAN PERBANDARAN DAN KHIDMAT TEKNIKAL |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |         |             |         |                                                |                                                                                                                |
| 9                                         | Mendaftar kes Lembaga Rayuan (Perancangan) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.                                                                                                                                                                          | 0       | -        | -       | -           | -       | -                                              | Sehingga 4 April 2023, BPKT belum menerima pendaftaran kes Lembaga Rayuan (Perancangan) yang baru              |