

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN SEPTEMBER 2025

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, tertakluk kepada kekosongan unit.	717	717	100%	0	0%	-	
BAHAGIAN DIGITAL DAN PENGURUSAN MAKLUMAT								
2	Memastikan ketersediaan capaian ke Portal JWP pada tahap sekurang-kurangnya 95%.	720 jam	720 jam	100%	0	0%	-	
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT								
3	Memastikan akuan penerimaan kepada pertanyaan dan aduan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	4	4	100%	0	0%	-	Bagi bulan September terdapat 1 Cadangan dan 3 aduan. Jumlah semua adalah 4 dan telah capai prestasi penyelesaian 100%
4	Memastikan pertanyaan atau aduan pelanggan dapat diselesaikan sekurang-kurangnya 65% dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	4	4	100%	0	0%	-	Bagi bulan September terdapat 1 Cadangan dan 3 aduan. Jumlah semua adalah 4 dan telah capai prestasi penyelesaian 100%
BAHAGIAN DASAR, PERANCANGAN STRATEGIK DAN ANTARABANGSA								
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	-	-	-	-	-	
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.	2	2	100%	0	0%	-	
BAHAGIAN 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 RM100,000.00 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.	1	1	100	0	0%	-	didaftarkan pada hari sama kes dikemukakan oleh perayu iaitu pada 7 Ogos 2025