

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN APRIL 2026

Bil.	Komitmen	Jumlah	Capai		Tidak Capai			CATATAN
			Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Tindakan Pemulihan (Service Recovery)	
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.	373	373	100%	0	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%	0	-
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT								
3	Memastikan akuan penerimaan kepada pertanyaan dan aduan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	0	0	100%	0	0%	0	tiada Pertanyaan dan aduan
4	Memastikan pertanyaan atau aduan pelanggan dapat diselesaikan sekurang-kurangnya 65% dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	0	0	100%	0	0%	0	tiada Pertanyaan dan aduan
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	0	0%	0	0%	0	tiada permohonan AP/DL lengkap yang diterima bagi bulan April 2026
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%	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	0	0%	0	0%	0	Tiada maklumat
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	0	0%	0	0%	0	Tiada maklumat
BAHAGIAN PERBANDARAN DAN KHIDMAT TEKNIKAL								
9	Mendaftar kes Lembaga Rayuan (Perancangan) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0	0%	0	0%	0	sehingga 4 Mei 2026, belum terima kes di Lembaga Rayuan