

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN NOVEMBER 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.	185	185	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%		
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT								
3	Memastikan akuan penerimaan kepada pertanyaan dan aduan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	0	0	85	-	-	-	KPI pengurusan aduan awam dicapai mengikut SOP yang telah ditetapkan.
4	Memastikan pertanyaan atau aduan pelanggan dapat diselesaikan sekurang-kurangnya 65% dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	0	0	85	-	-	-	KPI pengurusan aduan awam dicapai mengikut SOP yang telah ditetapkan.
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.	1	1	100%	0	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.	0	0	0%	0	0%		tiada permohonan diterima bagi bulan November
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	-	-	-	-	-	TIADA
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	-	-	-	-	-	TIADA
BAHAGIAN PERBANDARAN DAN KHIDMAT TEKNIKAL								
9	Mendaftar kes Lembaga Rayuan (Perancangan) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	-	-	-	-	-	tiada kes diterima bagi bulan November 2025