

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN WILAYAH PERSEKUTUAN MAC 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.	0	148	100%	0	0%	0	0
BAHAGIAN DIGITAL DAN PENGURUSAN MAKLUMAT								
2	Memastikan ketersediaan capaian ke Portal JWP pada tahap sekurang-kurangnya 95%.	744 jam	744 jam	100%	0	0%	0	0
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT								
3	Memastikan akuan penerimaan kepada pertanyaan dan aduan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	2	2	100%	0	0%	0	Pertanyaan dan aduan berjaya diselesaikan mengikut tempoh ditetapkan
4	Memastikan pertanyaan atau aduan pelanggan dapat diselesaikan sekurang-kurangnya 65% dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	2	2	100%	0	0%	0	Pertanyaan dan aduan berjaya diselesaikan mengikut tempoh 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.	0	0	0%	0	0%	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%	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 kes baharu yang diterima sehingga 31 Mac 2026
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 kes baharu yang diterima sehingga 31 Mac 2026
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	Tiada permohonan rayuan kes baharu yang diterima sehingga 31 Mac 2026