

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN OGOS 2020

| Bil. | Komitmen | Jumlah | Capai | | Tidak Capai | | | CATATAN |
|---|---|--------------|----------|---------|-------------|---------|---------------------------------------|---------|
| | | | Bilangan | Peratus | Bilangan | Peratus | Tindakan Pemulihan (Service Recovery) | |
| BAHAGIAN AKAUN | | | | | | | | |
| SEKSYEN PERAKAUNAN KEWANGAN | | | | | | | | |
| 1 | Mengurus pembayaran gaji bulanan anggota Kementerian Wilayah Persekutuan dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh JANM. | 2,587,159.85 | 661 | 100% | | | | |
| BAHAGIAN KEWANGAN | | | | | | | | |
| SEKSYEN BAYARAN, HASIL DAN AMANAH | | | | | | | | |
| 2 | Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima. | 259 | 259 | 100% | 0 | 0% | N/A | |
| BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT | | | | | | | | |
| SEKSYEN PERANCANGAN DAN PENGURUSAN ICT | | | | | | | | |
| 3 | Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 39 | 39 | 100% | | | | |
| BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT | | | | | | | | |
| SEKSYEN PENGURUSAN MEDIA DAN KHIDMAT PELANGGAN | | | | | | | | |
| 4 | Memastikan maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan menepati tempoh-tempoh berikut: (i) akuan penerimaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja; dan (ii) menyelesaikan sekurang-kurangnya 65% aduan dalam tempoh lima belas (15) hari. | 1 | 1 | 100% | | | | |