

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN SEPTEMBER 2020**

Bil.	Komitmen	Jumlah	Capai		Tidak Capai			CATATAN
			Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Tindakan Pemulihan (Service Recovery)	
<b>BAHAGIAN AKAUN</b>								
<b>SEKSYEN PERAKAUNAN KEWANGAN</b>								
1	Mengurus pembayaran gaji bulanan anggota Kementerian Wilayah Persekutuan dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh JANM.	2,830,163.13	659	100%				
<b>BAHAGIAN KEWANGAN</b>								
<b>SEKSYEN BAYARAN, HASIL DAN AMANAH</b>								
2	Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	315	315	100%	0	0%	N/A	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT</b>								
<b>SEKSYEN PERANCANGAN DAN PENGURUSAN ICT</b>								
3	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	38	38	100%				
<b>BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT</b>								
<b>SEKSYEN PENGURUSAN MEDIA DAN KHIDMAT PELANGGAN</b>								
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%				