

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN DISEMBER 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.	566	566	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.	92	92	100%	0	0%		
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.	54	54	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.	0	0	0%	0	0%		