

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (APRIL 2017)									
Bil.	Janji	Jumlah	Capai		Peratus	Bilangan	Peratus	Tidak Capai	
			Bilangan	Peratus				Tindakan Pemulihan (Service Recovery)	
BAHAGIAN PERANCANGAN DASAR									
1	Menyediakan ulasan terhadap Memorandum Jemaah Menteri daripada Kementerian-kementerian dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh surat diterima.	2	1		50%	2	50%	Kelewatan mendapatkan maklum balas dari pihak agensi terlibat	
1	Memastikan permohonan peruntukan di bawah Program Pembangunan Komuniti Wilayah Persekutuan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan kertas perakuan daripada pejabat YB Menteri; dan	15	WPKL - 9 permohonan WP Pjaya - 4 permohonan WPL - 2 permohonan Kg. Baru - 0 permohonan JUMLAH = 64 permohonan		100%	0	0%	Tidak Berkaitan	
2	Memastikan pelaksanaan projek-projek kecil yang bernilai RM 20 ribu dan ke bawah mula dilaksanakan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh surat tawaran dikeluarkan.	0	WPKL - 0 projek WP Pjaya - 0 projek JUMLAH - 0 projek		100%	0	0%	Tidak Berkaitan	
BAHAGIAN KEWANGAN									
SEKSYEN BAYARAN, HASIL DAN AMANAH									
1	Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	353	353		100%	0	0%	Tidak Berkaitan	
BAHAGIAN AKAUN									
1	Mengemukakan Laporan Pengumpulan Data Baki Awal Aset dan liabiliti ke Jabatan Akauntan Negara Malaysia untuk Tujuan Pelaksanaan Perakaunan Akruan sebelum atau pada 4hb pada setiap bulan.	4	4		100%	0	0%	Tidak Berkaitan	
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT									
SEKSYEN PENGURUSAN PELANGGAN & HAL EHWAL ANTARABANGSA									
1	Memastikan maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan menempati tempoh-tempoh berikut: (i) akan penerimaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja; dan (ii) menyelesaikan sekurang-kurangnya 65% aduan dalam tempoh lima belas (15) hari.	31	31		100%	0	0%	Tidak Berkaitan	
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT									
1	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.	14	14		100%	0	0%	Tidak Berkaitan	