

| PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (DISEMBER 2017) |   |        |  |            |             |         |  |
|---|---|--------|--|------------|-------------|---------|--|
| Bil.  | Janji   | Jumlah | Capai  |            | Tidak Capai |         |  |
|   |   |        | Bilangan   | Peratus    | Bilangan    | Peratus | Tindakan Pemulihan ( <i>Service Recovery</i> )   |
| <b>BAHAGIAN PERANCANGAN DASAR</b>   |   |        |  |            |             |         |  |
| 1   | Menyediakan ulasan terhadap Memorandum Jemaah Menteri daripada Kementerian-kementerian dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh surat diterima.   | 4      | 0  | 0%         | 4           | 0%      | Kelewatan mendapatkan maklum balas dari pihak agensi-agensi berikutan ramai pegawai yang bercuti dihujung tahun. Selain itu terdapat MJM yang memerlukan semakan dari ulasan dengan beberapa agensi lain seperti PRIMA dan PTGWPKL |
| 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                                    | 23     | WPKL - 11<br>WP Putrajaya - 8<br>Labuan - 4<br>Jumlah = 23 | P.<br>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      | 0  | 100%       | 0           | 0%      | Tidak Berkaitan  |
| <b>BAHAGIAN KEWANGAN</b>  |   |        |  |            |             |         |  |
| <b>SEKSYEN BAYARAN, HASIL DAN AMANAH</b>                                    |   |        |  |            |             |         |  |
| 1   | Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.  | 30     | 26   | 87%        | 4           | 13%     | Kelewatan pembayaran bil/tuntutan adalah diperingkat GFMS disebabkan arahan pembekuan bayaran secara adhoc oleh Perbendaharaan malaysia pada 6 Disember 2017   |
| <b>BAHAGIAN AKAUN</b>   |   |        |  |            |             |         |  |
| 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.  | 12     | 12   | 100%       | 0           | 0%      | Tidak Berkaitan  |
| <b>BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT</b>   |   |        |  |            |             |         |  |
| <b>SEKSYEN PENGURUSAN PELANGGAN &amp; HAL EHWAL ANTARABANGSA</b>            |   |        |  |            |             |         |  |
| 1   | Memastikan maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan menepati tempoh-tempoh berikut:<br>(i) akuan penerimaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja; dan<br>(ii) menyelesaikan sekurang-kurangnya 65% aduan dalam tempoh lima belas (15) hari. | 26     | 23   | 88.46%     | 3           | 11.54%  | Aduan yang diterima merupakan aduan yang masih lagi di dalam tindakan dan tidak melebihi 15 hari yang ditetapkan   |
| <b>BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT</b>   |   |        |  |            |             |         |  |
| 1   | Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.  | 30     | 30   | 100%       | 0           | 0%      | Tidak Berkaitan  |