

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (JULAI 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.	3	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	26	WPKL - 12 permohonan PPj - 10 permohonan Labuan - 3 permohonan Kg. Baru - 1 permohonan JUMLAH = 26 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	Tiada Projek	0%	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.	245	245	100%	0	0%	Tidak Berkaitan
<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.	7	7	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: (i) akuan penerimaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja; dan (ii) menyelesaikan sekurang-kurangnya 65% aduan dalam tempoh lima belas (15) hari.	26	22	84.6	4	15.4	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT</b>							
1	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.	17	17	100%	0	0%	Tidak Berkaitan