

| PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (MAC 2017) | | | | | | | |
|--|---|--------|---|---------|-------------|---------|---|
| Bil. | Janji | Jumlah | Capai | | Tidak Capai | | |
| | | | Bilangan | Peratus | Bilangan | Peratus | Tindakan Pemulihan (<i>Service Recovery</i>) |
| BAHAGIAN PERANCANGAN DASAR | | | | | | | |
| 1 | Menyediakan ulasan terhadap Memorandum Jemaah Menteri daripada Kementerian-kementerian dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh surat diterima. | 6 | 5 | 50% | 0 | 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 | 64 | WPKL - 19 permohonan WP Pjaya - 41 permohonan WPL - 3 permohonan Kg. Baru - 1 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. | 4 | WPKL - 1 projek WP Pjaya - 3 projek JUMLAH - 4 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. | 439 | 439 | 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. | 3 | 3 | 100% | 0 | 0% | Tidak Berkaitan |
| BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT | | | | | | | |
| SEKSYEN PENGURUSAN PELANGGAN & HAL EHWAL ANTARABANGSA | | | | | | | |
| 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. | 29 | 26 | 89.70% | 3 | 10.30% | i) PCB.226870 ii) 1MOCC.219797 iii) PCB.227094 |
| BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT | | | | | | | |
| 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 |