

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (NOVEMBER 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.	0	0	0%	1	50%	Kelewatan mendapatkan maklum balas dari pihak agensi-agensi
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	52	WPKL - 19 WP Putrajaya - 30 P. Labuan - 3 Jumlah = 52	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.	635	635	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.	11	11	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.	32	25	78.13%	7	21.87%	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