

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (SEPTEMBER 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.	4	1	50%	3	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	25	WP Kuala Lumpur - 14 WP Putrajaya - 11 Jumlah = 25	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.	2	2 projek (Surat Tawaran-21/9/17)	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.	307	307	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.	9	9	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.	24	22	91.7	2	8.3	Aduan masih belum lagi menerima maklum balas dari agensi. Walau bagaimanapun, aduan masih belum melebihi tempoh 15 hari yang ditetapkan
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT							
1	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.	22	22	100%	0	0%	Tidak Berkaitan