

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (APRIL 2019)

Bil.	Komitmen	Jumlah	Capai		Tidak Capai		
			Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Tindakan Pemulihan (<i>Service Recovery</i>)
BAHAGIAN PENGURUSAN PEMBANGUNAN							
SEKSYEN PEMANTAUAN DAN PROJEK KHAS							
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.	6	6	100%	-	-	-
BAHAGIAN KEWANGAN							
SEKSYEN BAYARAN, HASIL DAN AMANAH							
2	Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	256	256	100%	-	-	-
BAHAGIAN AKAUN							
SEKSYEN PERAKAUNAN KEWANGAN							
3	Mengurus pembayaran gaji bulanan anggota Kementerian Wilayah Persekutuan dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh JANM.	(i) Semua PTJ: 1385 (ii) KWP: 325	(i) Semua PTJ: 1385 (ii) KWP: 325	100%	-	-	-
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT							
SEKSYEN PENGURUSAN PELANGGAN & HAL EHWAL ANTARABANGSA							
4	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.	4	3	75%	1	25%	Peringatan dikemukakan kepada agensi yang terlibat supaya mematuhi tempoh maklum balas yang ditetapkan.
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT							
SEKSYEN PERANCANGAN DAN PENGURUSAN ICT							
5	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	35	35	100%	-	-	-