

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (JAN 2019)**

Bil.	Komitmen	Jumlah	Capai		Tidak Capai		
			Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Tindakan Pemulihan ( <i>Service Recovery</i> )
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN PEMBANGUNAN</b>							
<b>SEKSYEN PEMANTAUAN DAN PROJEK KHAS</b>							
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.	0	-	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN KEWANGAN</b>							
<b>SEKSYEN BAYARAN, HASIL DAN AMANAH</b>							
2	Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	55	55	100%	-	-	-
<b>BAHAGIAN AKAUN</b>							
<b>SEKSYEN PERAKAUNAN KEWANGAN</b>							
3	Mengurus pembayaran gaji bulanan anggota Kementerian Wilayah Persekutuan dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh JANM.	(i) Semua PTJ: 1562 (ii) KWP: 303	(i) Semua PTJ: 1562 (ii) KWP: 303	100%	-	-	-
<b>BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT</b>							
<b>SEKSYEN PENGURUSAN PELANGGAN &amp; HAL EHWAL ANTARABANGSA</b>							
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.	3	3	100%	-	-	-
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT</b>							
<b>SEKSYEN PERANCANGAN DAN PENGURUSAN ICT</b>							
5	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	30	30	100%	-	-	-