

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (MAC 2018)							
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.	3	2	66.6	1	33.3	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	20	WPKL - 10 WP PUTRAJAYA - 6 WP LABUAN - 4 PKB - 0 JUMLAH - 20	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	Tiada pelaksanaan projek-projek kecil yang bernilai RM20 ribu dan ke bawah dilaksanakan pada bulan Mac 2018	0%	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.	481	481	100%	0	0%	Tidak Berkaitan
BAHAGIAN AKAUN							
1	Mengurus pembayaran gaji bulanan anggota Kementerian Wilayah Persekutuan dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh JANM	319	319	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.	41	38	92.7	3	7.3	Aduan diterima pada akhir bulan Mac dan masih belum melebihi tempoh penyelesaian 15 hari
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT							
1	Memastikan kandungan Laman Web dikemas kini dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.	44	44	100%	0	0%	Tidak Berkaitan