

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2010

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan *		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard **	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ****	% Tidak Menepati Standard *****	
1	Menyediakan Anggaran Perbelanjaan Tahunan untuk dibentangkan di Parlimen mengikut tarikh yang telah ditetapkan. Tindakan: Bahagian Pengurusan Belanjawan	1	100%	0	0	1
2	Menyediakan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan untuk dibentangkan di Parlimen pada Hari Belanjawan. Tindakan: Bahagian Analisa Cukai	1	100%	0	0	1
3	Menyediakan Laporan Ekonomi untuk pembentangan bersama Ucapan Bajet di Parlimen dan;	1	100%	0	0	1
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	4	100%	0	0	4
4	Mempastikan pencapaian prestasi perbelanjaan Mengurus dan Tanggungan serta Pembangunan pada puratanya melebihi paras 85% peruntukan tahunan yang diluluskan di bawah kawalan Perbendaharaan Malaysia.	RM45,637.65	98.34% (melebihi paras 85%)	0	0	RM46,409.08

	Tindakan: Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam & Khidmat Pengurusan					
5	Mempastikan pendaftaran kontraktor bekalan/perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baru dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja, manakala;	30,380	95.5%	1466	4.55%	31,846
	permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan	4807	95%	270	5%	5077
6	Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan;	11,806	99.65%	42	0.35%	11,848
	mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh Sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan. Tindakan: Bahagian Pinjaman Perumahan	169,118	95.68%	7644	4.32%	176,762
7	Menguruskan pengeluaran pinjaman Kerajaan Persekutuan kepada Kerajaan Negeri, syarikat, badan berkanun dan badan-badan lain dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh terimaan permohonan pengeluaran. Tindakan: Bahagian Pengurusan Pinjaman, Pasaran Kewangan dan Aktuari	342	95.3	17	4.7	359

8	<p>Mengeluarkan waran perjawatan dalam tempoh yang ditetapkan dikira daripada tarikh penerimaan perakuan JPA yang lengkap seperti berikut:</p> <p>i) Waran perjawatan yang melibatkan perubahan 50 butiran atau kurang dikeluarkan dalam tempoh lima (5) hari bekerja; dan</p> <p>ii) Waran Perjawatan yang melibatkan perubahan lebih daripada 50 butiran dikeluarkan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.</p> <p>Tindakan: Bahagian Pengurusan Belanjawan</p>	565	87%	88	13%	653
		90	77%	27	23%	117
9	<p>Mempastikan setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p> <p>Tindakan: Unit Komunikasi Korporat</p>	1084	100%	0	0	1084