

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012**  
**Bulan Januari 2012**

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.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Pengurusan Belanjawan	-	-	-	-	-
2.	Menyediakan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan untuk dibentangkan di Parlimen pada Hari Belanjawan.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Analisa Cukai	-	-	-	-	Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan disediakan 1 kali dalam setahun untuk dibentangkan pada hari Pembentangan Bajet Negara
3.	Menyediakan Laporan Ekonomi untuk pembentangan bersama Ucapan Bajet di Parlimen dan;  Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	-	-	-	-	Buku Laporan Ekonomi 2012/2013 disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara
		<b>4</b>	<b>100%</b>	-	-	Laporan Ekonomi Suku Keempat akan dikeluarkan pada Februari/Mac 2012
4.	Mempastikan pencapaian prestasi perbelanjaan Mengurus dan Tanggungan serta Pembangunan pada puratanya melebihi paras 85% peruntukan tahunan yang diluluskan di bawah kawalan Perbendaharaan Malaysia.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam & Khidmat Pengurusan	<b>(B1.10)</b> 93,872,876.52	3.61%			
		<b>(B.11)</b> 1,598,684,708.41	5.91%			
		<b>(B.12)</b> 0.00	0%			
		<b>(T.12)</b> 471,939,238.71	11.35%			
		<b>(T.13)</b> 1,266,223,898.74	6.19%			
	<b>(P.10)</b> 206,570,950.50	15.69%				

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 *****	
5.	<p>Mempastikan pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baru dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja, manakala;</p> <p>Permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.</p> <p><b>Tindakan:</b> Bahagian Perolehan Kerajaan</p>	Bidang Bekalan & Perkhidmatan				4711
		4605	97.7%	106	2.3%	
		Bidang Perunding				169
		160	94.7%	9	5.3%	
6.	<p>Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan;</p> <p>Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan.</p> <p><b>Tindakan:</b> Bahagian Pinjaman Perumahan</p>	989	100%	0	0%	989
		12,618	97.95%	264	2.05%	12,618
7.	<p>Menguruskan pengeluaran pinjaman Kerajaan Persekutuan kepada Kerajaan negeri, syarikat, badan berkanun dan badan-badan lain dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh terimaan permohonan pengeluaran.</p> <p><b>Tindakan:</b> Bahagian Pengurusan Pinjaman Pasaran Kewangan dan Aktuari</p>	0	0%	0	0%	0

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 *****	
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><b>Tindakan:</b> Bahagian Pengurusan Belanjawan</p>	-	-	-	-	Tiada Waran Perjawatan dikeluarkan sepanjang bulan Januari berikutan pelaksanaan Skim Saraan Baru Perkhidmatan Awam
9.	<p>Mempastikan setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p> <p><b>Tindakan:</b> Unit Komunikasi Korporat</p>	48	92.31%	4	7.69%	52