

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2013**  
Sehingga Bulan Februari 2013

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	-	-	-	-	Buku Anggaran Perbelanjaan Persekutuan disediakan 1 kali dalam setahun untuk dibentangkan pada hari Pembentangan Belanjawan Negara
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 Belanjawan Negara
3.	Menyediakan Laporan Ekonomi untuk pembentangan bersama Ucapan Bajet di Parlimen dan;	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	Buku <u>Laporan Ekonomi 2012/2013</u> telah dikeluarkan pada Hari Pembentangan Bajet 2013
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	<b>4</b>	<b>100%</b>	-	-	Buku Laporan Ekonomi Suku Keempat telah dikeluarkan pada 27 Februari 2013
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>B.10</b> <b>827,274,018.36</b>	<b>27.71%</b>			
		<b>B.11</b> <b>5,368,152,026.08</b>	<b>16.42%</b>			
		<b>B.12</b> <b>75,000,000.00</b>	<b>2.58%</b>	-	-	
		<b>T.12</b> <b>762,249,697.30</b>	<b>15.39%</b>			
		<b>T.13</b> <b>3,277,736,129.38</b>	<b>14.73%</b>			

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.	Mempastikan pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baru dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja, manakala;	<b>Bidang Bekalan &amp; Perkhidmatan</b>				<b>5,687</b>
	<b>5,602</b>	<b>98.51%</b>	<b>85</b>	<b>1.49%</b>		
	Permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>Bidang Perunding</b>				<b>137</b>
	<b>Tindakan:</b> Bahagian Perolehan Kerajaan  <b>NOTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piagam Pelanggan ISO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>95% Bekalan &amp; Perkhidmatan</b></li> <li>- <b>80% Perunding</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Telah mencapai sasaran seperti mana yang disyaratkan.</b></li> </ul>	<b>110</b>	<b>80.29%</b>	<b>27</b>	<b>19.71%</b>	
6.	Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan;	<b>1,499</b>	<b>92.93%</b>	<b>114</b>	<b>7.07%</b>	<b>1,613</b>
	Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan.	<b>9,474</b>	<b>74.65%</b>	<b>3,218</b>	<b>25.35%</b>	<b>12,692</b>
7.	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.	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
	<b>Tindakan:</b> Bahagian Pengurusan Pinjaman, Pasaran Kewangan dan Aktuari					

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>	59	95%	3	5%	62
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>	25	89.29%	3	10.71%	28