

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2013
Sehingga Bulan Mac 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. Tindakan: 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. Tindakan: 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;	1	100%	-	-	Buku Laporan Ekonomi 2012/2013 telah dikeluarkan pada Hari Pembentangan Bajet 2013
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	4	100%	-	-	Buku Laporan Ekonomi Suku Keempat 2012 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. Tindakan: Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam & Khidmat Pengurusan	B.10 RM946,853,816.47	31.72%			
		B.11 RM8,164,210,829.67	24.98%			
		B.12 RM1,051,500,000	36.12%			
		T.12 RM1,128,187,929.85	22.77%			
		T.13 RM4,539,101,003.20	20.40%			
		P.10 RM398,778,768.82	22.40%			

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>Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piagam Pelanggan ISO: <ul style="list-style-type: none"> - 95% Bekalan & Perkhidmatan - 80% Perunding • Telah mencapai sasaran seperti mana yang disyaratkan. 	Bidang Bekalan & Perkhidmatan				6206
		6164	99.32%	42	0.68%	
		Bidang Perunding				168
		154	91.67%	14	8.33%	
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>Tindakan: Bahagian Pinjaman Perumahan</p>	1,521	92.41%	125	7.59%	1,646
		17,285	95.14%	883	4.86%	18,168
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>Tindakan: Bahagian Pengurusan Pinjaman, Pasaran Kewangan dan Aktuari</p>	7	100%	0	0	7

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>Tindakan: Bahagian Pengurusan Belanjawan</p>	79	98%	2	2%	81
9.	<p>Mempastikan setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p> <p>Tindakan: Unit Komunikasi Korporat</p>	41	82%	9	18%	50