

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2013**  
Sehingga Bulan Julai 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	<b>1 buah buku</b>	<b>100%</b>	-	-	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 Laporan Ekonomi 2013/2014 akan dikeluarkan pada Hari Pembentangan Bajet 2014
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	<b>1</b>	<b>25%</b>	-	-	Buku Laporan Ekonomi Suku Pertama telah dikeluarkan pada 20 Mei 2013. Manakala Buku Laporan Ekonomi Suku Kedua akan dikeluarkan pada Ogos 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>2,130,422,691.84</b>	<b>71.37%</b>			
		<b>B.11</b> <b>22,227,921,968.84</b>	<b>69.66%</b>			
		<b>B.12</b> <b>2,334,027,735.00</b>	<b>80.17%</b>			
		<b>T.12</b> <b>2,440,642,187.03</b>	<b>48.40%</b>			
		<b>T.13</b> <b>11,384,590,870.02</b>	<b>51.18%</b>			
	<b>P.10</b> <b>765,514,087.99</b>	<b>42.99%</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.	<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> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piagam Pelanggan ISO: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 95% Bekalan &amp; Perkhidmatan</li> <li>- 80% Perunding</li> </ul> </li> <li>• Telah mencapai sasaran seperti mana yang disyaratkan.</li> </ul>	<b>Bidang Bekalan &amp; Perkhidmatan</b>				<b>4,563</b>		
		<b>4,525</b>	<b>99.16%</b>	<b>38</b>	<b>0.83%</b>			
		<b>Bidang Perunding</b>				<b>82</b>	<b>90.4%</b>	<b>9</b>
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>	<b>1,681</b>	<b>90.13%</b>	<b>184</b>	<b>9.87%</b>	<b>1,865</b>		
		<b>18,482</b>	<b>98.29%</b>	<b>321</b>	<b>1.71%</b>	<b>18,803</b>		
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>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</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 *****	
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>	<b>81</b>	<b>80%</b>	<b>20</b>	<b>20%</b>	<b>101</b>
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>	<b>27</b>	<b>77.14%</b>	<b>8</b>	<b>22.86%</b>	<b>35</b>