

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012**  
**Bulan Februari 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
		4	100%	-	-	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.10) RM 174,682,603.87	(B.10) 6.73%			
		(B.11) RM3,710,258,029.78	(B.11) 13.71%			
		(B.12) RM900,700,000	(B.12) 25.84%			
		(T.12) RM705,757,480.14	(T.12) 16.97%			
		(T.13) RM3,278,563,589.60	(T.13) 16.03%			
	(P.10) RM219,862,776.40	(P.10) 16.70%				

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				5640
		5517	97.8%	123	2.2%	
		Bidang Perunding				177
		154	87%	23	13%	
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>	1095	100%	0	0%	1095
		10,825	98.66%	147	1.34%	10,972
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>	1	100%	-	-	1

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>	52	92.86%	4	7.14%	56

\*Maklumat yang dikemaskini adalah dalam tulisan berwarna biru.