

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012
Bulan April 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. Tindakan: Bahagian Pengurusan Belanjawan | - | - | - | - | - |
| 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 Bajet Negara |
| 3. | Menyediakan Laporan Ekonomi untuk pembentangan bersama Ucapan Bajet di Parlimen dan; Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. | - | - | - | - | Buku Laporan Ekonomi 2012/2013 disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara |
| | Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa | - | - | - | - | Laporan Ekonomi Suku Pertama 2012 dijangka akan dikeluarkan pada Mei 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. Tindakan: Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam & Khidmat Pengurusan | B.10 951,446,773.74 | 36.64% | | | |
| | | B.11 10,055,343,990.18 | 37.15% | | | |
| | | B.12 1,923,251,800 | 55.18% | | | |
| | | T.12 1,236,487,765.47 | 29.73% | | | |
| | | T.13 6,842,158,418.01 | 33.37% | | | |
| | | P.10 270,719,019.97 | 20.57% | | | |

| 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> | Bidang Bekalan & Perkhidmatan | | | | 5332 |
| | | 5256 | 98.6% | 76 | 1.4% | |
| | | Bidang Perunding | | | | 240 |
| | | 223 | 92.9% | 17 | 7.1% | |
| 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> | 1,317 | 100% | 0 | 0 | 1,317 |
| | | 12,862 | 99.10% | 117 | 0.9% | 12,979 |
| 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> | 4 | 100% | 0 | 0 | 4 |

| 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> | 48 | 92.31% | 4 | 7.69% | 52 |
| 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> | 51 | 87.93% | 7 | 12.07% | 58 |