

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012**  
Bulan Mei 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.	-	-	-	-	Buku Laporan Ekonomi 2012/2013 disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara
	<b>Tindakan:</b> 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.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam & Khidmat Pengurusan	<b>(B.10)</b> 1,057,761,994.62	<b>(B.10)</b> 40.73%			
		<b>(B.11)</b> 15,744,463,457.51	<b>(B.11)</b> 58.17%			
		<b>(B.12)</b> 1,924,258,800	<b>(B.12)</b> 55.21%			
		<b>(T.12)</b> 1,596,450,759.31	<b>(T.12)</b> 38.38%			
		<b>(T.13)</b> 7,974,175,842.38	<b>(T.13)</b> 38.99%			
	<b>(P.10)</b> 449,296,138.19	<b>(P.10)</b> 34.13%				

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.	Memastikan pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baru dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja, manakala;	Bidang Bekalan & Perkhidmatan				6055
		5967	98.5%	88	1.5%	
	Permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Perolehan Kerajaan	Bidang Perunding				224
		209	93.3%	15	6.7%	
6.	Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan;	1551	100%	0	0	1551
	Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Pinjaman Perumahan	10,424	99.31%	72	0.69%	10,496
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>Tindakan:</b> Bahagian Pengurusan Pinjaman Pasaran Kewangan dan Aktuari	2	66.7%	1	33.3	3

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>	45	93.75%	3	6.25%	48
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>	54	100%	-	-	54