

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012
Bulan Jun 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;	-	-	-	-	Buku Laporan Ekonomi 2012/2013 disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	1	25%	-	-	Laporan Ekonomi suku kedua dijangka akan dikeluarkan pada Ogos 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) 1,057,761,994.62	(B.10) 40.73%			
		(B.11) 15,744,463,457.51	(B.11) 58.17%			
		(B.12) 1,924,258,800	(B.12) 55.21%			
		(T.12) 1,596,450,759.31	(T.12) 38.38%			
		(T.13) 7,974,175,842.38	(T.13) 38.99%			
	(P.10) 449,296,138.19	(P.10) 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				5130
		5085	99.1%	45	0.9%	
	Permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan	Bidang Perunding				217
		199	91.7%	18	8.3%	
6.	Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan;	1322	95.24%	66	4.76%	1388
	Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan. Tindakan: Bahagian Pinjaman Perumahan	13, 532	98.74%	173	1.26%	13,705
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. Tindakan: Bahagian Pengurusan Pinjaman Pasaran Kewangan dan Aktuari	3	100%	0	0	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>Tindakan: Bahagian Pengurusan Belanjawan</p>	54	79.41%	14	20.59%	68
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>	56	100%	-	-	56