

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012**  
Bulan Oktober 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	<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 2012/2013 telah dikeluarkan pada Hari Pembentangan Bajet 2013
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	<b>2</b>	<b>50%</b>	-	-	Buku Laporan Ekonomi Suku Ketiga akan dikeluarkan pada November 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> <b>2,521,084,460.13</b>	<b>87.02%</b>			
		<b>(B.11)</b> <b>28,869,882,133.33</b>	<b>75.38%</b>			
		<b>(B.12)</b> <b>2,589,300,155.00</b>	<b>74.29%</b>			
		<b>(T.12)</b> <b>3,490,140,247.42</b>	<b>83.90%</b>			
		<b>(T.13)</b> <b>17,134,753,138.43</b>	<b>83.78%</b>			
	<b>(P.10)</b> <b>950,598,692.98</b>	<b>72.21%</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>• <b>Piagam Pelanggan ISO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 95% Bekalan &amp; Perkhidmatan</li> <li>- 80% Perunding</li> </ul> </li> <li>• <b>Telah mencapai sasaran seperti mana yang disyaratkan.</b></li> </ul>	<b>Bidang Bekalan &amp; Perkhidmatan</b>				<b>6,292</b>
		<b>6,227</b>	<b>98.97%</b>	<b>65</b>	<b>1.03%</b>	
		<b>Bidang Perunding</b>				<b>196</b>
		<b>181</b>	<b>92.35%</b>	<b>15</b>	<b>7.65%</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>834</b>	<b>62.80%</b>	<b>494</b>	<b>37.20%</b>	<b>1,328</b>
		<b>16,504</b>	<b>99.33%</b>	<b>111</b>	<b>0.67%</b>	<b>16,615</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>7</b>	<b>100%</b>	<b>Tiada</b>	<b>Tiada</b>	<b>7</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>	39	75%	13	25%	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><b>Tindakan:</b> Unit Komunikasi Korporat</p>	39	84.78%	7	15.22%	46