

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2012
Bulan November 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	1 buah buku	100%	-	-	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;	1	100%	-	-	Buku Laporan Ekonomi 2012/2013 telah dikeluarkan pada Hari Pembentangan Bajet 2013
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	3	75%	-	-	Buku Laporan Ekonomi Suku Keempat dijangka akan dikeluarkan pada Februari 2013
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) 2,521,084,460.13	87.02%			
		(B.11) 28,869,882,133.33	75.38%			
		(B.12) 2,589,300,155.00	74.29%			
		(T.12) 3,490,140,247.42	83.90%			
		(T.13) 17,134,753,138.43	83.78%			
	(P.10) 950,598,692.98	72.21%				

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.	Mempastikan pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baru dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja, manakala; Permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan NOTA: <ul style="list-style-type: none"> • Piagam Pelanggan ISO: - 95% Bekalan & Perkhidmatan - 80% Perunding • Telah mencapai sasaran seperti mana yang disyaratkan. 	Bidang Bekalan & Perkhidmatan				5,556
		5,359	96.45%	197	3.55%	
		Bidang Perunding				169
		146	86.39%	23	13.61%	
6.	Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan; Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan. Tindakan: Bahagian Pinjaman Perumahan	873	65.25%	465	34.75%	1,338
		10,202	98.74%	130	1.26%	10,332
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	13	100%	0	0%	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 *****	
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>	40	57%	30	43%	70
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>	19	100%	-	-	19