

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2011
(Bulan Mei 2011)

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	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA
2.	Menyediakan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan untuk dibentangkan di Parlimen pada Hari Belanjawan. Tindakan: Bahagian Analisa Cukai	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	Nota: Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara
3.	Menyediakan Laporan Ekonomi untuk pembentangan bersama Ucapan Bajet di Parlimen dan;	TIADA	TIADA	TIADA	TIADA	1
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	1	25%	TIADA	TIADA	4 (Setahun)
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	B10 (RM505,066,391.64)	20.87%			
		B11 (RM4,119,890,461.74)	18.70%			
		B12 (RM2,296,200,000.00)	54.04%			
		T12 (RM921,351,058.24)	23.60%			
		T13 (RM4,492,899,122.90)	24.26%			
		P10 (RM169,058,363.92)	34.23%			

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;	Permohonan Baru 4695	Permohonan Baru 94.37%	Permohonan Baru 280	Permohonan Baru 5.62%	Permohonan Baru 4975
	Permohonan kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Tambah Bidang 3081	Tambah Bidang 95.21%	Tambah Bidang 155	Tambah Bidang 4.78%	Tambah Bidang 3236
	Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan	Kemaskini Profil 1278	Kemaskini Profil 95.16%	Kemaskini Profil 65	Kemaskini Profil 4.83%	Kemaskini Profil 1343
6.	Meluluskan permohonan pertama pinjaman perumahan anggota perkhidmatan awam yang lengkap dalam tempoh (1) hari dan;	984	100%	0	0%	984
	Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan.	10,549	94.6%	600	5.4%	11,149
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.	1	100%	0	0%	1
	Tindakan: Bahagian Pengurusan Pinjaman Pasaran Kewangan dan Aktuari					

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	81.63%	9	18.37%	49
9.	<p>Mempastikan setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p> <p>Tindakan: Unit Komunikasi Korporat</p>	42	93.33%	3	6.67%	45