

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2011
Bulan Julai 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	2	50%	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	B.10 (1,422,284,832.66)	58.77%			
		B.11 (13,936,941,830.65)	63.25%			
		B.12 (2,559,200,000)	60.23%			
		T.12 (2,215,701,579.50)	56.74%			
		T.13 (8,699,460,937.12)	46.98%			
		P.10 (538,068,911.16)	71.77%			

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 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;	1085	100%	0	0%	1085
	Mengeluarkan bayaran kemajuan dalam tempoh sembilan (9) hari bekerja dari tarikh kelulusan tuntutan.	14,520	98.9%	164	1.1%	14,684
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.	6	100%	Tiada	Tiada	6
	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>	30	96.77%	1	3.23%	31
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>	41	66.13	21	33.87	62