

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2011**  
**Bulan September 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.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Pengurusan Belanjawan	-	-	-	-	<b>Nota: Buku Anggaran Perbelanjaan Persekutuan disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara</b>
2.	Menyediakan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan untuk dibentangkan di Parlimen pada Hari Belanjawan.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Analisa Cukai	-	-	-	-	<b>Nota: Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan disediakan sekali setahun iaitu pada hari pembentangan Bajet Negara.</b>
3.	Menyediakan Laporan Ekonomi untuk pembentangan bersama Ucapan Bajet di Parlimen dan;	-	-	-	-	1
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	2	50%	-	-	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.  <b>Tindakan:</b> Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam & Khidmat Pengurusan	<b>B.10- 1,913,160,416.76</b>	<b>(72.89%)</b>			
		<b>B.11 – 19,618,177,147.50</b>	<b>(69.98%)</b>			
		<b>B.12 – 2,924,200,000</b>	<b>(68.82%)</b>			
		<b>T.12 – 2,692,946,605.17</b>	<b>(68.97%)</b>			
		<b>T.13 – 13,180,186,907.85</b>	<b>(71.18%)</b>			
		<b>P.10 – 572,023,073.02</b>	<b>(74.46%)</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>Memastikan 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>	Permohonan Baru <b>(4695) 5941</b>	Permohonan Baru <b>99.34 %</b>	Permohonan Baru <b>39</b>	Permohonan Baru <b>0.65 %</b>	Permohonan Baru <b>5980</b>
		Tambah Bidang <b>(3081) 4050</b>	Tambah Bidang <b>99.58 %</b>	Tambah Bidang <b>17</b>	Tambah Bidang <b>0.41 %</b>	Tambah Bidang <b>4067</b>
		Kemaskini Profil <b>(1278) 1581</b>	Kemaskini Profil <b>99.24 %</b>	Kemaskini Profil <b>12</b>	Kemaskini Profil <b>0.75 %</b>	Kemaskini Profil <b>1593</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>886</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>886</b>
		<b>12,770</b>	<b>97.7%</b>	<b>304</b>	<b>2.3%</b>	<b>13,074</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>11</b>	<b>100%</b>	<b>Tiada</b>	<b>Tiada</b>	<b>11</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>	104	94.55%	6	5.45%	110
9.	<p>Mempastikan setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p> <p><b>Tindakan:</b> Unit Komunikasi Korporat</p>	41	65.08%	22	39.42%	63