

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2011
Bulan Oktober 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	1	100%	-	-	1
2.	Menyediakan Buku Anggaran Hasil Kerajaan Persekutuan untuk dibentangkan di Parlimen pada Hari Belanjawan. Tindakan: Bahagian Analisa Cukai	-	-	-	-	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;	1	100%	-	-	1
	Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun. Tindakan: Bahagian Ekonomi & Antarabangsa	3	75%	-	-	Laporan Ekonomi Suku Ketiga akan dikeluarkan pada November 2011
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- 1,913,160,416.76	(72.89%)			
		B.11 – 19,618,177,147.50	(69.98%)			
		B.12 – 2,924,200,000	(68.82%)			
		T.12 – 2,692,946,605.17	(68.97%)			
		T.13 – 13,180,186,907.85	(71.18%)			
		P.10 – 572,023,073.02	(74.46%)			

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	Permohonan Baru (5941) 7466	Permohonan Baru 98.41 %	Permohonan Baru 120	Permohonan Baru 1.58 %	Permohonan Baru 7586
		Tambah Bidang (4050) 5123	Tambah Bidang 98.63 %	Tambah Bidang 71	Tambah Bidang 1.36 %	Tambah Bidang 5194
		Kemaskini Profil (1581) 1957	Kemaskini Profil 99.23 %	Kemaskini Profil 15	Kemaskini Profil 0.76 %	Kemaskini Profil 1972
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	991	100%	0	0%	991
		12,614	99.2%	101	0.8%	12,715
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	4	100%	-	-	4

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>	44	91.67%	4	8.33%	48
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>	36	50.70%	35	49.30%	71