

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2011
Bulan November 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 Nota: Buku Anggaran Perbelanjaan Persekutuan telah dibentangkan pada 7 Oktober 2011
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	4	100%	-	-	Laporan Ekonomi Suku Ketiga dikeluarkan pada 24 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 - 2,335,207,557.43	88.98%			
		B.11 – 24,864,426,468.45	88.69%			
		B.12 – 3,149,700,000	74.13%			
		T.12 – 3,493,748,636.65	89.47%			
		T.13 – 16,555,612,463.66	89.41%			
		P.10 – 610,060,025.62	79.41%			

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	Bidang Bekalan & Perkhidmatan				5045
		4890	96.9%	155	3.1%	
		Bidang Perunding				219
		216	98.6%	3	1.4%	
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	1011	100	0	0	1011
		11,765	98.03%	236	1.97%	12,001
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	24	100%	-	-	24

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>	88	85.44%	15	14.56%	103
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	89.13%	5	10.87%	46