

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2023**  
Bulan OGOS 2023

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.	Keputusan permohonan tambahan/sekatan peruntukan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap  <b>Tindakan: Pejabat Belanjawan Negara (NBO)</b>	-		-		-
2.	Keputusan permohonan pindah peruntukan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap  <b>Tindakan: Pejabat Belanjawan Negara (NBO)</b>	-		-		-
3.	<p>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 10 hari bekerja</p> <p><b>Tindakan: Pejabat Belanjawan Negara (NBO)</b></p>	66	97%	2	3%	68

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 *****	
4.	Menyediakan Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun  <b>Tindakan: Bahagian Fiskal dan Ekonomi (FED)</b>	1	100%	0	0%	Empat Laporan Ekonomi Suku Tahun diterbitkan pada bulan Februari(Q4/2024), Mei(Q1/2023), Ogos(Q2/2023) dan November(Q3/2023) setiap tahun.
5.	Pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baharu dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja.  <b>Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)</b>	3,828	91.80	342	8.2	4,170
6.	Kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.  <b>Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)</b>	1,375	99.64	5	0.36	1,380
7.	Keputusan permohonan pengecualian pematuhan Pekeliling Perbendaharaan berkaitan e-pembayaran/pelantikan ejen pemungut/kenaan caj perkhidmatan dikeluarkan dalam tempoh dua puluh satu hari (21) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.  <b>Tindakan: Bahagian Kawalan Kewangan Strategik Dan Korporat (BKSK)</b>	3	100	-	-	3

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>Mendapatkan kelulusan/keputusan Menteri Kewangan (Diperbadankan) berkenaan resolusi dan proksi Mesyuarat Agung Tahunan (AGM)/ Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM) syarikat-syarikat MKD dalam tempoh 7 hari bekerja selepas permohonan/ dokumen lengkap diterima</p> <p><b>Tindakan: Bahagian Syarikat Pelaburan Kerajaan (GIC)</b></p>	4	100%			4
9.	<p>Permohonan serah balik tanah Kerajaan Persekutuan mendapat keputusan Menteri Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap.</p> <p><b>Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)</b></p>	-		-		-
10.	<p>Keputusan pendahuluan diri di bawah AP59 dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap.</p> <p><b>Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)</b></p>	-		-		-
11.	<p>Keputusan permohonan pinjaman/pelaburan/penubuhan syarikat BBP/PKEN/PKPN/PBT dikeluarkan kepada agensi yang memohon dalam tempoh 30 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima.</p> <p><b>Tindakan: Bahagian Pengurusan Strategik Badan Berkanun (SBM)</b></p>	-		-		-

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 *****	
12.	Keputusan permohonan baharu atau pembaharuan lesen ejen cukai dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh perakuan diterima daripada Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia  <b>Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)</b>	9	13.85%	56	86.15%	
13.	Keputusan permohonan pengecualian duti/cukai ke atas kereta/motorsikal melalui Sistem MyCukai dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima seperti berikut:  i. Pengecualian Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Nasional Bagi Orang Kurang Upaya;  ii. Pengecualian Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Pacuan 4 Roda Oleh ADUN/Ahli Parlimen;  iii. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Bagi Pegawai Kerajaan Yang Tamat Berkhidmat di Luar Negara;  iv. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Bagi Returning Expert Programme (REP); dan  v. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan, Alat Ganti dan Alat Keselamatan Bagi	1	100%			
		-	-			
		0	0			
		9	100%			
		0	0			

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 *****	
	Sukan Bermotor (Motorsport). <b>Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)</b>					
14.	Menetapkan tarikh, masa dan tempat pendengaran dan memaklumkan Pihak-pihak tidak kurang dari empat belas (14) hari sebelum tarikh pendengaran. <b>Tindakan: Tribunal Rayuan Kastam (TRK)</b>	5	100	0	0	5
15.	Setiap aduan pelanggan diberi maklum balas awal dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima <b>Tindakan: Unit Komunikasi Korporat (UKK)</b>	94	100	0	0	94
16.	Membicarakan dan memutuskan kes rayuan cukai dalam tempoh 12 bulan dari tarikh bicara penuh dimulakan <b>Tindakan: Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan (PKCP)</b>	-		-		-