

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2024
Bulan OGOS 2024

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.	<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>Tindakan: Pejabat Belanjawan Negara (NBO)</p>	59	100%	0	0%	59
2.	<p>Menyediakan Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun</p> <p>Tindakan: Bahagian Fiskal dan Ekonomi (FED)</p>	3	100%	0	0%	<p>Empat Laporan Ekonomi Suku Tahun diterbitkan pada bulan Februari(Q4/2023), Mei(Q1/2024), Ogos(Q2/2024) dan November(Q3/2024) setiap tahun.</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 *****	
3.	Pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baharu dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)	5,768	98.60	82	1.40	5,850
4.	Kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)	622	99.52	3	0.48	625
5.	Keputusan permohonan pengecualian pematuhan Pekeliling Perbendaharaan berkaitan e-pembayaran/ pelantikan ejen pemungut/kecaj perkhidmatan dikeluarkan dalam tempoh dua puluh satu hari (21) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima. Tindakan: Bahagian Kawalan Kewangan Strategik Dan Korporat (BKSK)	2	100	-	-	2
6.	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 Tindakan: Bahagian Syarikat Pelaburan Kerajaan (GIC)	3	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 *****	
7.	Permohonan serah balik tanah Kerajaan Persekutuan mendapat keputusan Menteri Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap. Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)	-	-	-	-	Tiada permohonan diterima oleh PAM
8.	Keputusan pendahuluan diri di bawah AP59 dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap. Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)	1	100%	-	-	1
9.	Keputusan permohonan pinjaman/pelaburan/penubuhan syarikat BBP/PKEN/PKPN/PBT dikeluarkan kepada agensi yang memohon dalam tempoh 30 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima. Tindakan: Bahagian Pengurusan Strategik Badan Berkanun (SBM)	1	100	0	0	1
10.	Keputusan permohonan baharu atau pembaharuan lesen ejen cukai dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh perakuan diterima daripada Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)	20	56.00%	16	44.00%	20
11.	Keputusan permohonan pengecualian duti/cukai ke atas kereta/motorsikal melalui Sistem MyCukai dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh					

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 *****	
	<p>permohonan lengkap diterima seperti berikut:</p> <p>i. Pengecualian Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Nasional Bagi Orang Kurang Upaya;</p> <p>ii. Pengecualian Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Pacuan 4 Roda Oleh ADUN/Ahli Parlimen;</p> <p>iii. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Bagi Pegawai Kerajaan Yang Tamat Berkhidmat di Luar Negara;</p> <p>iv. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Bagi Returning Expert Programme (REP); dan</p> <p>v. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan, Alat Ganti dan Alat Keselamatan Bagi Sukan Bermotor (Motorsport).</p> <p>Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)</p>	3	100%	-	-	3
		5	100%	-	-	5
		-	-	-	-	-
		7	70%	3	30%	10
		-	-	-	-	-
12.	<p>Menetapkan tarikh, masa dan tempat pendengaran dan memaklumkan Pihak-pihak tidak kurang dari empat belas (14) hari sebelum tarikh pendengaran.</p> <p>Tindakan: Tribunal Rayuan Kastam (TRK)</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 *****	
13.	Setiap aduan pelanggan diberi maklum balas awal dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima Tindakan: Unit Komunikasi Korporat (UKK)	55	100	-	-	55
14.	Membicarakan dan memutuskan kes rayuan cukai dalam tempoh 12 bulan dari tarikh bicara penuh dimulakan Tindakan: Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan (PKCP)	30	63.83	17	36.17	47