

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2023**  
**Bulan DISEMBER 2023**

| Bil. | Janji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Menepati Tempoh Masa /<br>Standard Piagam<br>Pelanggan |                                  | Melebihi Tempoh<br>Masa / Standard<br>Piagam Pelanggan* |                                          | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jumlah<br>Menepati<br>Standard<br>**                   | %<br>Menepati<br>Standard<br>*** | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br>Standard<br>****         | % Tidak<br>Menepati<br>Standard<br>***** |                        |
| 1.   | Keputusan permohonan tambahan/sekatan peruntukan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap<br><br><b>Tindakan: Pejabat Belanjawan Negara (NBO)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | -                                                      | -                                | -                                                       | -                                        | -                      |
| 2.   | Keputusan permohonan pindah peruntukan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap<br><br><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                                                     | 82%                              | 15                                                      | 18%                                      | 81                     |

| Bil. | Janji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |                            | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan* |                                    | Jumlah Perkhidmatan |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Jumlah Menepati Standard<br>**                   | % Menepati Standard<br>*** | Jumlah Tidak Menepati Standard<br>****            | % Tidak Menepati Standard<br>***** |                     |
| 4.   | Menyediakan Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun<br><br><b>Tindakan: Bahagian Fiskal dan Ekonomi (FED)</b>                                                                                                                                                                                                                   | 3                                                | 75%                        | 0                                                 | 0%                                 | 3                   |
| 5.   | Pendaftaran kontraktor bekalan / perkhidmatan bidang kuasa biasa bagi permohonan baharu dan tambah bidang dilulus dalam tempoh 7 hari bekerja.<br><br><b>Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)</b>                                                                                                                          | 2,843                                            | 94.61                      | 162                                               | 5.39                               | 3,005               |
| 6.   | Kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.<br><br><b>Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)</b>                                                                                                                                                                                                                    | 1,190                                            | 98.51                      | 18                                                | 1.49                               | 1,208               |
| 7.   | 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.<br><br><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<br>**                   | % Menepati Standard<br>*** | Jumlah Tidak Menepati Standard<br>****            | % Tidak Menepati Standard<br>***** |                     |
| 8.   | 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<br><br><b>Tindakan: Bahagian Syarikat Pelaburan Kerajaan (GIC)</b> | 1                                                | 100%                       |                                                   |                                    | 1                   |
| 9.   | Permohonan serah balik tanah Kerajaan Persekutuan mendapat keputusan Menteri Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap.<br><br><b>Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)</b>                                                                                                                      | -                                                | -                          | -                                                 | -                                  | -                   |
| 10.  | Keputusan pendahuluan diri di bawah AP59 dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap.<br><br><b>Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)</b>                                                                                                                                                  | -                                                | -                          | -                                                 | -                                  | -                   |
| 11.  | Keputusan permohonan pinjaman/pelaburan/penubuhan syarikat BBP/PKEN/PKPN/PBT dikeluarkan kepada agensi yang memohon dalam tempoh 30 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima.<br><br><b>Tindakan: Bahagian Pengurusan Strategik Badan Berkanun (SBM)</b>                                                                    | 3                                                | 100                        | 0                                                 |                                    | 3                   |



| Bil. | Janji                                                                                                                                                                                               | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan |                            | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan* |                                    | Jumlah Perkhidmatan |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                     | Jumlah Menepati Standard<br>**                   | % Menepati Standard<br>*** | Jumlah Tidak Menepati Standard<br>****            | % Tidak Menepati Standard<br>***** |                     |
|      | Sukan Bermotor (Motorsport).<br><br><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.<br><br><b>Tindakan: Tribunal Rayuan Kastam (TRK)</b> | 2                                                | 100                        | 0                                                 | 0                                  | 2                   |
| 15.  | Setiap aduan pelanggan diberi maklum balas awal dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima<br><br><b>Tindakan: Unit Komunikasi Korporat (UKK)</b>                                       | 113                                              | 100                        | 0                                                 | 0                                  | 113                 |
| 16.  | Membicarakan dan memutuskan kes rayuan cukai dalam tempoh 12 bulan dari tarikh bicara penuh dimulakan<br><br><b>Tindakan: Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan (PKCP)</b>                      | 10                                               | 41.67                      | 14                                                | 58.33                              | 24                  |