

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2024
Bulan MAC 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.	Waran perjawatan dalam tempoh yang ditetapkan dikira daripada tarikh penerimaan perakuan JPA yang lengkap seperti berikut: i. Waran perjawatan yang melibatkan perubahan 50 butiran atau kurang dikeluarkan dalam tempoh lima (5) hari bekerja; dan ii. Waran perjawatan yang melibatkan perubahan lebih daripada 50 butiran dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja Tindakan: Pejabat Belanjawan Negara (NBO)	55	96%	2	4%	57
2.	Menyediakan Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun Tindakan: Bahagian Fiskal dan Ekonomi (FED)	0	100%	0	100%	Empat Laporan Ekonomi Suku Tahun diterbitkan pada bulan Februari(Q4/2024), Mei(Q1/2024), Ogos(Q2/2024) dan November(Q3/2024) setiap tahun.

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)	7,224	99.9	7	0.1	7,231
4.	Kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)	2,809	99.2	22	0.78	2,831
5.	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. Tindakan: Bahagian Kawalan Kewangan Strategik Dan Korporat (BKSK)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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)	0	0	0	0	Catatan: Permohonan mendapatkan kelulusan/keputusan Menteri Kewangan (Diperbadankan) berkenaan resolusi dan proksi Mesyuarat Agung Tahunan (AGM)/ Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM) syarikat-syarikat MKD dikemukakan untuk pertimbangan MKD pada suku

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 *****	
						kedua tahun. setiap
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)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8.	Keputusan pendahuluan diri di bawah AP59 dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap. Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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	38%	33	62%	53

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 *****	
11.	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;	5	100%	-		5
	ii. Pengecualian Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Pacuan 4 Roda Oleh ADUN/Ahli Parlimen;	0	0	-		-
	iii. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Bagi Pegawai Kerajaan Yang Tamat Berkhidmat di Luar Negara;	0	0	-		-
	iv. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan Bagi Returning Expert Programme (REP); dan	20	100%	-		20
	v. Pengecualian Duti Import dan Duti Eksais Ke Atas Kenderaan, Alat Ganti dan Alat Keselamatan Bagi Sukan Bermotor (Motorsport).	0	0	-		-
	Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)					
12.	Menetapkan tarikh, masa dan tempat pendengaran dan memaklumkan Pihak-pihak tidak kurang dari empat belas	3	100	0	0	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 *****	
	(14) hari sebelum tarikh pendengaran. Tindakan: Tribunal Rayuan Kastam (TRK)					
13.	Setiap aduan pelanggan diberi maklum balas awal dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh aduan diterima Tindakan: Unit Komunikasi Korporat (UKK)	43	95.5	2	4.45	45
14.	Membicarakan dan memutuskan kes rayuan cukai dalam tempoh 12 bulan dari tarikh bicara penuh dimulakan Tindakan: Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan (PKCP)	31	91%	3	9%	34