

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERBENDAHARAAN 2025
Bulan NOVEMBER 2025

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)	76	100%	0	0%	76
2.	Menyediakan Laporan Ekonomi berkala setiap suku tahun Tindakan: Bahagian Fiskal dan Ekonomi (FED)	4	100%	0	0%	Empat Laporan Ekonomi Suku Tahun diterbitkan pada bulan Februari(Q4/2024), Mei(Q1/2025), Ogos(Q2/2025) dan November(Q3/2025) 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)	5,266	70.98	2,153	29.02	7,419
4.	Kemaskini profil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Tindakan: Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)	821	56.08	643	43.92	1,464
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)	-	-	-	-	-
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)	4/4	100%	-	-	4

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
8.	Keputusan pendahuluan diri di bawah AP59 dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap. Tindakan: Bahagian Pengurusan Aset Awam (PAM)	-	-	-	-	Tiada permohonan diterima
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)	4	100%	0	0	4
10.	Keputusan permohonan baharu atau pembaharuan lesen ejen cukai dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh perakuan diterima daripada Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)	63	100%	-	-	63
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 *****	
	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 Sukan Bermotor (Motorsport). Tindakan: Bahagian Cukai (TAX)	1 1 - 12 0	100% 100% - 100% 0			
12.	Menetapkan tarikh, masa dan tempat pendengaran dan memaklumkan Pihak-pihak tidak kurang dari empat belas (14) hari sebelum tarikh pendengaran. Tindakan: Tribunal Rayuan Kastam (TRK)	5	100	0	0	5

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)	142	100	-	-	142
14.	Membicarakan dan memutuskan kes rayuan cukai dalam tempoh 12 bulan dari tarikh bicara penuh dimulakan Tindakan: Pejabat Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan (PKCP)	5	83.33%	1	16.67%	6