

**STANDARD PIAGAM PELANGGAN
PERBENDAHARAAN MALAYSIA SABAH**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Masa / Standard Piagam Pelanggan *		Jumlah Perkhidmatan	
		Jumlah Menepati Standard **	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ****	% Tidak Menepati Standard *****		
1.	KEWANGAN	<ul style="list-style-type: none"> Permohonan Pembayaran Di bawah Arahan Perbendaharaan 58(a), yang lengkap diproses dan diberi keputusan dalam tempoh sepuluh (10) hari kerja dari tarikh permohonan diterima; 	6	100	-	-	6
		<ul style="list-style-type: none"> Permohonan Pendahuluan Diri dan Pelbagai Tatacara Kewangan yang lengkap diproses dan diberi keputusan dalam tempoh empat belas (14) hari kerja dari tarikh permohonan diterima; 	24	100	-	-	24
2.	PENGURUSAN PEROLEHAN DAN KONTRAK PUSAT	<ul style="list-style-type: none"> Permohonan Pengecualian Dari Tatacara Perolehan Kerajaan yang lengkap diproses dan diputuskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	40	100	-	-	40
		<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan Jadual Harga Pembukaan Tender dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh tutup tender; 	103	100	-	-	103
		<ul style="list-style-type: none"> Pengeluaran Surat Keputusan Tender dalam tempoh tiga (3) hari bekerja kepada jabatan pelaksana dari tarikh Mesyuarat Lembaga Perolehan diadakan; 	30	100	-	-	30
		<ul style="list-style-type: none"> Pelawaan Tender Kontrak Pusat dilaksanakan dalam tempoh lima (5) bulan sebelum tempoh kontrak pusat tamat; 	1	14.29	6	85.71	1

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Masa / Standard Piagam Pelanggan *		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard **	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ****	% Tidak Menepati Standard *****	
3.	PENDAFTARAN KONTRAKTOR					
	<ul style="list-style-type: none"> Permohonan pendaftaran kontraktor bagi bidang biasa yang lengkap diproses dan diberi keputusan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	1073	100	-	-	1073
	<ul style="list-style-type: none"> Permohonan Pendaftaran Kontraktor bagi bidang biasa khas dan permohonan taraf bumiputera yang lengkap diproses dan diberi keputusan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	172	100	-	-	172
4.	KAWALAN DAN PEMANTAUAN					
	<ul style="list-style-type: none"> Permohonan Kelulusan Khas Pembayaran Sewa Ruang Pejabat tanpa surat perjanjian yang lengkap diproses dan diputuskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja; 	4	100	-	-	4
	<ul style="list-style-type: none"> Permohonan Perkhidmatan Kenderaan Gunasama Perbendaharaan yang lengkap diproses dan diputuskan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	76	100	-	-	76
5.	PINJAMAN PERUMAHAN					
	<ul style="list-style-type: none"> Meluluskan permohonan pinjaman pertama yang lengkap pada hari berikutnya dari tarikh permohonan diterima; 	334	65.77	162	34.23	501
	<ul style="list-style-type: none"> Meluluskan permohonan pinjaman kedua (Ubahsuai) yang lengkap dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	-	-	-	-	-

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Masa / Standard Piagam Pelanggan *		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard **	% Menepati Standard ***	Jumlah Tidak Menepati Standard ****	% Tidak Menepati Standard *****	
	<ul style="list-style-type: none"> Meluluskan permohonan pinjaman kedua (Pembelian Harta Kedua) yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	-	-	-	-	
	<ul style="list-style-type: none"> Meluluskan permohonan pinjaman jenis VI yang lengkap dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; 	-	-	-	-	
	<ul style="list-style-type: none"> Menyempurnakan penerimaan gadaian/penyerahan hak dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen diterima; 	689	97.24	20	2.90	689
	<ul style="list-style-type: none"> Mengembalikan hak milik/penyerahan hak dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh fail diterima; 	-	-	-	-	
	<ul style="list-style-type: none"> Mengeluarkan bayaran pinjaman dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima; 	2323	83.1	463	16.93	2323
	<ul style="list-style-type: none"> Memberi maklumbalas terhadap aduan pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. 	3	100	-	-	3