

**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; 	23	100	-	-	23
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; 	50	100	-	-	50
		<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan Jadual Harga Pembukaan Tender dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh tutup tender; 	25	100	-	-	25
		<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; 	15	100	-	-	15
		<ul style="list-style-type: none"> Pelawaan Tender Kontrak Pusat dilaksanakan dalam tempoh lima (5) bulan sebelum tempoh kontrak pusat tamat; 	1	100	-	-	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; 	1173	100	-	-	1173
	<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; 	219	100	-	-	219
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; 	6	100	-	-	6
	<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; 	112	100	-	-	112
5.	PINJAMAN PERUMAHAN					
	<ul style="list-style-type: none"> Meluluskan permohonan pinjaman pertama yang lengkap pada hari berikutnya dari tarikh permohonan diterima; 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; • Meluluskan permohonan pinjaman jenis VI yang lengkap dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima; • Menyempurnakan penerimaan gadaian/penyerahan hak dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen diterima; • Mengembalikan hak milik/penyerahan hak dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh fail diterima; • Mengeluarkan bayaran pinjaman dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh tuntutan lengkap diterima; • Memberi maklumbalas terhadap aduan pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. 					