



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2012

Bil.	Janji	Ukuran	Jumlah Perkhidmatan Yang Diberi	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan	
				Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
Outcome JANM 1: Peningkatan tahap kebolehpercayaan dan ketepatan maklumat kewangan							
1.	Menyediakan Penyata Kewangan Kerajaan Persekutuan (PKKP) dengan tepat dan lengkap berasaskan undang-undang, dasar dan prinsip perakaunan yang diterima umum dalam tempoh 3 bulan dari tarikh akhir tahun kewangan.	Tarikh penyerahan PKKP kepada Ketua Audit Negara	1 PKKP <u>Tarikh Serahan</u> 29 Feb 2012	1	100%	0	0%
2.	Menyedia maklumat perakaunan bulanan untuk pengurusan tidak lewat dari 7 haribulan bulan berikutnya.	Bilangan laporan yang disediakan	6 laporan	6	100%	0	0%
3.	Mengeluarkan laporan audit ke atas sistem terimaan dan bayaran dalam tempoh tidak lebih dari 30 hari dari tarikh selesai pengauditan.	Bilangan laporan yang disediakan	65 laporan	64	98%	1	2%

Bil.	Janji	Ukuran	Jumlah Perkhidmatan Yang Diberi	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan	
				Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
Outcome JANM 2:							
Peningkatan tahap penyampaian pengurusan sistem perakaunan dan kewangan sektor awam yang cekap dan berkesan							
4.	Menyempurnakan bayaran dalam tempoh 4 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Baucar Bayaran yang diproses	2,235,137 Baucar Bayaran	2,233,903	99.94%	1,234	0.06%
5.	Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Penyata Pemungut yang diproses	379,044 Penyata Pemungut	378,965	99.98%	79	0.02%
6.	Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus pengisian jawatan 2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i>	5,159 perjawatan 5 kursus dirancang	4,992 pengisian 5 kursus dilaksanakan	96.76% 100%	167 kekosongan 0 kursus tidak dilaksanakan	3.24% 0%
7.	Memproses dan membayar permohonan bayaran balik Wang Tak Dituntut dalam tempoh 14 hari kalendar dari tarikh terima permohonan bagi data dalam Sistem G-UMIS.	Bilangan permohonan yang diproses	9,386 permohonan	9,030	96.21%	356	3.79%

Bil.	Janji	Ukuran	Jumlah Perkhidmatan Yang Diberi	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan	
				Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
8.	Memproses permohonan pembaharuan kelulusan juruaudit dan penyelesaian syarikat dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	Bilangan permohonan yang diproses	377 permohonan	377	100%	0	0%
9.	Meluluskan 80% permohonan khidmat nasihat sistem perakaunan dan kewangan sektor awam dalam tempoh 2 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	Bilangan permohonan yang diluluskan	8	7	87.5%	1	12.5%
10.	Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.	Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33	33 kursus yang dijalankan	33	100%	0	0%
11.	Memastikan setiap aduan daripada pengguna berkaitan gangguan penggunaan sistem dibuat akuterima dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima melalui sistem <i>Helpdesk</i> .	Peratus akuterima gangguan sistem di dalam tempoh ditetapkan bagi:- 1) SOLMAN bagi GFMAS 2) Unicenter bagi Espkb 3) eHelpdesk bagi SPEKS	2,007 aduan 1,365 aduan 404 aduan	2,007 1,336 323	100% 97.88% 80%	0 29 81	0% 2.12% 20%

Bil.	Janji	Ukuran	Jumlah Perkhidmatan Yang Diberi	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan																						
				Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard																					
12.	Memuat naik maklumat ke dalam Sistem e-Penyata Gaji selewat-lewatnya pada tarikh gaji.	Tarikh muat naik maklumat ke Sistem e-Penyata Gaji	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Tarikh muat naik</th> <th>Tarikh gaji</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jan</td> <td>13 Jan</td> <td>16 Jan</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>22 Feb</td> <td>23 Feb</td> </tr> <tr> <td>Mac</td> <td>20 Mac</td> <td>22 Mac</td> </tr> <tr> <td>Apr</td> <td>23 Apr</td> <td>25 Apr</td> </tr> <tr> <td>Mei</td> <td>21 Mei</td> <td>23 Mei</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>22 Jun</td> <td>25 Jun</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji	Jan	13 Jan	16 Jan	Feb	22 Feb	23 Feb	Mac	20 Mac	22 Mac	Apr	23 Apr	25 Apr	Mei	21 Mei	23 Mei	Jun	22 Jun	25 Jun	6	100%	0	0%
Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji																										
Jan	13 Jan	16 Jan																										
Feb	22 Feb	23 Feb																										
Mac	20 Mac	22 Mac																										
Apr	23 Apr	25 Apr																										
Mei	21 Mei	23 Mei																										
Jun	22 Jun	25 Jun																										