



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2013

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> 28.02.2013	1	100	-	-
2.	Menyedia maklumat perakaunan bulanan untuk pengurusan tidak lewat dari 7 haribulan bulan berikutnya.	Bilangan laporan yang disediakan	12 Laporan	12	100	-	-
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	207	205	99	2	1

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	6,155,017 baucar	6,149,875	99.92	5,142	0.08
5.	Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Penyata Pemungut yang diproses	722,927 baucar	721,693	99.83	1,234	0.17
6.	Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus pengisian jawatan	5198 perjawatan	5039	96.94	159	3.06
		2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i>	14 kursus yang dirancang	14	100	-	-
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	14,525 permohonan	12,513	86.15	2,012	13.85

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	661 permohonan	661	100	-	-
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	20 permohonan	20	100	-	-
10.	Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.	Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33	198 Kursus	197	99.5	1	0.5
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	3016 Aduan 2496 Aduan 997 Aduan	3016 2492 997	100 99.83 100	- 4 -	- 0.17 -

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>17 Jan</td><td>23 Jan</td></tr> <tr><td>Feb</td><td>19 Feb</td><td>25 Feb</td></tr> <tr><td>Mac</td><td>23 Mac</td><td>25 Mac</td></tr> <tr><td>Apr</td><td>23 Apr</td><td>25 Apr</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>20 Mei</td><td>23 Mei</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>21 Jun</td><td>25 Jun</td></tr> <tr><td>Julai</td><td>22 Julai</td><td>25 Julai</td></tr> <tr><td>Ogos</td><td>20 Ogos</td><td>22 Ogos</td></tr> <tr><td>Sept</td><td>22 Sept</td><td>25 Sept</td></tr> <tr><td>Okt</td><td>8 Okt</td><td>10 Okt</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>21 Nov</td><td>25 Nov</td></tr> <tr><td>Dis</td><td>17 Dis</td><td>19 Dis</td></tr> </tbody> </table>	Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji	Jan	17 Jan	23 Jan	Feb	19 Feb	25 Feb	Mac	23 Mac	25 Mac	Apr	23 Apr	25 Apr	Mei	20 Mei	23 Mei	Jun	21 Jun	25 Jun	Julai	22 Julai	25 Julai	Ogos	20 Ogos	22 Ogos	Sept	22 Sept	25 Sept	Okt	8 Okt	10 Okt	Nov	21 Nov	25 Nov	Dis	17 Dis	19 Dis	36 AO (bagi tempoh setahun)	100	-	-
Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji																																												
Jan	17 Jan	23 Jan																																												
Feb	19 Feb	25 Feb																																												
Mac	23 Mac	25 Mac																																												
Apr	23 Apr	25 Apr																																												
Mei	20 Mei	23 Mei																																												
Jun	21 Jun	25 Jun																																												
Julai	22 Julai	25 Julai																																												
Ogos	20 Ogos	22 Ogos																																												
Sept	22 Sept	25 Sept																																												
Okt	8 Okt	10 Okt																																												
Nov	21 Nov	25 Nov																																												
Dis	17 Dis	19 Dis																																												