



**JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SEHINGGA 31 DISEMBER 2010**

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Menyediakan Penyata Kewangan Kerajaan Persekutuan dengan tepat dan lengkap berasaskan undang-undang, dasar dan prinsip perakaunan yang diterima umum dalam tempoh 3 bulan dari tarikh akhir tahun kewangan.	1	100%	0	0%	1
2.	Menyempurnakan bayaran dan terimaan dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima dokumen lengkap.					
	a. Baucar Bayaran	4,877,666	99.98%	708	0.02%	4,878,374
	b. Penyata Pemungut	759,192	99.93%	515	0.07%	759,707
3.	Menyediakan kertas keperluan sumber manusia yang mencukupi melalui perancangan dan pelaksanaan dasar pengurusan sumber manusia.					
	a. Kertas Pengambilan Baru	3	100%	0	0%	3
	b. Kertas Kenaikan Pangkat	9	100%	0	0%	9

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
4.	Menyedia maklumat perakaunan bulanan untuk pengurusan tidak lewat dari 7 haribulan bulan berikutnya.	11	91.67%	1	8.33%	12
5.	Memproses tuntutan bayaran balik wang tak dituntut dalam tempoh 8 hari dari tarikh terima permohonan yang sempurna.	14,247	86.50%	2,223	13.50%	16,470
6.	Memproses permohonan pembaharuan lesen juruaudit dan penyelesaian syarikat dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	801	100%	0	0%	801
7.	Meluluskan permohonan cadangan sistem perakaunan dan kewangan sektor awam dalam tempoh 2 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	71	86.59%	11	13.41%	82
8.	Mengeluarkan laporan audit ke atas sistem terimaan dan bayaran dalam tempoh tidak lebih dari 30 hari dari tarikh selesai pengauditan.	72	98.60%	1	1.40%	73

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	
9.	Membangun dan melaksanakan projek sistem perakaunan Jabatan Akauntan Negara mengikut jadual yang ditetapkan.					
	a. GFMAS					
	• BCM – jangkaan siap pada penghujung 2010	1 (Dalam Pelaksanaan)	80%	-	-	1
	• JANNET - jangkaan siap pada penghujung 2010	1 (Dalam Pelaksanaan)	100%	-	-	1
	• <i>Max Attention</i> - jangkaan siap pada penghujung 2010	1 (Dalam Pelaksanaan)	85%	-	-	1
	• <i>Conversion</i> Imej - jangkaan 20% siap pada penghujung 2009	1 (Dalam Pelaksanaan)	50%	-	-	1
	b. eSPKB – 6 penambahbaikan					
		6 penambahbaikan	100.00%	0	0.00%	6 penambahbaikan

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	Jumlah Menepati Standard	% menepati Standard	
10.	Menjalankan sekurang-kurangnya 90% daripada kursus yang dirancang setiap tahun. (Sehingga 31/12/2010)	140	95.89%	6	4.11%	146
11.	Memastikan setiap aduan daripada pengguna berkaitan gangguan penggunaan sistem dibuat akuterima dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima melalui sistem <i>Helpdesk</i> .					
	a. GFMAS	5,829	97.10%	175	2.90%	6,004
	b. eSPKB	572	99.31%	4	0.69%	576
	c. SPEKS	447	100%	0	0.00%	447