



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA SEPTEMBER 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	9 Laporan	9	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	121	115	95.04	6	4.96

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	4,130,783 baucar bayaran	4,128,606	99.95	2,177	0.05
5.	Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Penyata Pemungut yang diproses	531,349 penyata pemungut	530,280	99.80	1,069	0.20
6.	Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus pengisian jawatan	5,185 pengisian	5,033	97.07	152	2.93
		2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i>	12 kursus yang dirancang	12	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	10,867 permohonan	9,714	89.39	1,153	10.61

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	491 permohonan	491	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	21	21	100	-	-
10.	Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.	Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33	108 kursus	107	99	1	1%
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	2300 aduan 1697 aduan 723 aduan	2300 1693 723	100 99.76 100	- 4 -	- 0.24 -

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>20 Sept</td> <td>25 Sept</td> </tr> <tr> <td>Okt</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Nov</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Dis</td> <td>-</td> <td>-</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	20 Sept	25 Sept	Okt	-	-	Nov	-	-	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	20 Sept	25 Sept																																												
Okt	-	-																																												
Nov	-	-																																												
Dis	-	-																																												