



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA MAC 2014

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> 28.02.2014	1	100	-	-
2.	Menyedia maklumat perakaunan bulanan untuk pengurusan tidak lewat dari 7 haribulan bulan berikutnya.	Bilangan laporan yang disediakan	3 Laporan	3	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	21 Laporan	21	100	-	-

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 Bayaran Baucar yang diproses	825,809 baucar bayaran	825,761	99.99	48	0.01
5.	Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Penyata Pemungut yang diproses	173,355 penyata pemungut	173,259	99.94	96	0.06
6.	Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus pengisian jawatan	5338 perjawatan	5050	94.60	288	5.40
		2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i>	3 kursus yang dirancang	3	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	5,409 permohonan	5,141	95.05	268	4.95

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	364 permohonan	346	95.05	18	4.95
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	7 permohonan	7	100	-	-
10.	Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.	Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33	27 kursus	27	100	-	-
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	876 aduan 502 aduan 243 aduan	876 502 243	100 100 100	- - -	- - -

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>20.01.2014</td> <td>23.01.2014</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>21.02.2014</td> <td>25.02.2014</td> </tr> <tr> <td>Mac</td> <td>19.03.2014</td> <td>25.03.2014</td> </tr> <tr> <td>Apr</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Mei</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Julai</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Ogos</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Sept</td> <td>-</td> <td>-</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	20.01.2014	23.01.2014	Feb	21.02.2014	25.02.2014	Mac	19.03.2014	25.03.2014	Apr	-	-	Mei	-	-	Jun	-	-	Julai	-	-	Ogos	-	-	Sept	-	-	Okt	-	-	Nov	-	-	Dis	-	-	36 AO (bagi tempoh setahun)	100	-	-
Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji																																												
Jan	20.01.2014	23.01.2014																																												
Feb	21.02.2014	25.02.2014																																												
Mac	19.03.2014	25.03.2014																																												
Apr	-	-																																												
Mei	-	-																																												
Jun	-	-																																												
Julai	-	-																																												
Ogos	-	-																																												
Sept	-	-																																												
Okt	-	-																																												
Nov	-	-																																												
Dis	-	-																																												