



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA MAC 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	3 laporan	3	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	17 laporan	17	100%	0	0%

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	780,365 Baucar Bayaran	779,788	99.93%	577	0.07%
5.	Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Penyata Pemungut yang diproses	182,087 Penyata Pemungut	182,029	99.97%	58	0.03%
6.	Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus pengisian jawatan 2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i>	5,169 perjawatan 2 kursus dirancang	4,974 pengisian 2 kursus dilaksanakan	96.23% 100%	195 kekosongan 0 kursus tidak dilaksanakan	3.77% 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	5,598 permohonan	5,277	94.27%	321	5.73%

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	173 permohonan	173	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	0	0	0%	0	0%
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	1,167 aduan 794 aduan 55 aduan	1,167 776 44	100% 97.73% 80%	0 18 11	0% 2.27% 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> </tbody> </table>	Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji	Jan	13 Jan	16 Jan	Feb	22 Feb	23 Feb	Mac	20 Mac	22 Mac	3	100%	0	0%
Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji																	
Jan	13 Jan	16 Jan																	
Feb	22 Feb	23 Feb																	
Mac	20 Mac	22 Mac																	