



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 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	-	-
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	131 Laporan	129	98	2	2

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 diproses	Baucar yang 5,552,345 baucar bayaran	5,548,125	99.92	4,220	0.08
5.	Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Pemungut diproses	Penyata yang 763,128 penyata pemungut	759,923	99.58	3,205	0.42
6.	Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus pengisian jawatan 2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i>	4,974	4,974	96.28	192	3.72
			13 kursus yang dirancang	13	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 diproses	16,118 permohonan	15,168	94.11	950	5.89

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	730 permohonan	730	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	29	29	100	-	-
10.	Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.	Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33	36 kursus	36	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	4,010 aduan 2,443 aduan 935 aduan	4,010 2,399 935	100 98.2 100	- 44 -	- 1.8 -

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> <tr><td>Apr</td><td>23 Apr</td><td>25 Apr</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>21 Mei</td><td>23 Mei</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>22 Jun</td><td>25 Jun</td></tr> <tr><td>Julai</td><td>20 Jul</td><td>25 Jul</td></tr> <tr><td>Ogos</td><td>10 Ogos</td><td>13 Ogos</td></tr> <tr><td>Sept</td><td>20 Sept</td><td>25 Sept</td></tr> <tr><td>Okt</td><td>17 Okt</td><td>22 Okt</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>3 Nov</td><td>6 Nov</td></tr> <tr><td>Dis</td><td>14 Dis</td><td>18 Dis</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	Apr	23 Apr	25 Apr	Mei	21 Mei	23 Mei	Jun	22 Jun	25 Jun	Julai	20 Jul	25 Jul	Ogos	10 Ogos	13 Ogos	Sept	20 Sept	25 Sept	Okt	17 Okt	22 Okt	Nov	3 Nov	6 Nov	Dis	14 Dis	18 Dis	36 AO (bagi tempoh setahun)	100	-	-
Bulan	Tarikh muat naik	Tarikh gaji																																												
Jan	13 Jan	16 Jan																																												
Feb	22 Feb	23 Feb																																												
Mac	20 Mac	22 Mac																																												
Apr	23 Apr	25 Apr																																												
Mei	21 Mei	23 Mei																																												
Jun	22 Jun	25 Jun																																												
Julai	20 Jul	25 Jul																																												
Ogos	10 Ogos	13 Ogos																																												
Sept	20 Sept	25 Sept																																												
Okt	17 Okt	22 Okt																																												
Nov	3 Nov	6 Nov																																												
Dis	14 Dis	18 Dis																																												