



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 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 | 6 Laporan | 6 | 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 | 72 Laporan | 70 | 97.22 | 2 | 2.78 |

| 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 2,675,413 baucar bayaran | 2,674,193 | 99.95 | 1,220 | 0.05 |
| 5. | Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap. | Bilangan Penyata Pemungut diproses | Penyata yang 343,733 penyata pemungut | 342,912 | 99.76 | 821 | 0.24 |
| 6. | Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten. | 1) Peratus pengisian jawatan | 5,175 pengisian | 5,054 | 97.70 | 121 | 2.30 |
| | | 2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i> | 10 kursus yang dirancang | 10 | 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 | 1,253 permohonan | 965 | 77.02 | 288 | 22.98 |

| 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 | 311 permohonan | 311 | 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 | 23 permohonan | 22 | 96 | 1 | 4 |
| 10. | Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam. | Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33 | 79 kursus | 79 | 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 | 1,618 aduan 1,032 aduan 417 aduan | 1,618 1,028 417 | 100 99.60 100 | - 4 - | - 0.4 - |

| 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>16 Jan</td> <td>23 Jan</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>18 Feb</td> <td>25 Feb</td> </tr> <tr> <td>Mac</td> <td>18 Mac</td> <td>25 Mac</td> </tr> <tr> <td>Apr</td> <td>19 Apr</td> <td>25 Apr</td> </tr> <tr> <td>Mei</td> <td>17 Mei</td> <td>23 Mei</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>19 Jun</td> <td>25 Jun</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 | 16 Jan | 23 Jan | Feb | 18 Feb | 25 Feb | Mac | 18 Mac | 25 Mac | Apr | 19 Apr | 25 Apr | Mei | 17 Mei | 23 Mei | Jun | 19 Jun | 25 Jun | Julai | - | - | Ogos | - | - | Sept | - | - | Okt | - | - | Nov | - | - | Dis | - | - | 36 AO (bagi tempoh setahun) | 100 | - | - |
| Bulan | Tarikh muat naik | Tarikh gaji | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jan | 16 Jan | 23 Jan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Feb | 18 Feb | 25 Feb | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mac | 18 Mac | 25 Mac | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Apr | 19 Apr | 25 Apr | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mei | 17 Mei | 23 Mei | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jun | 19 Jun | 25 Jun | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Julai | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ogos | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sept | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Okt | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nov | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dis | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |