



JABATAN AKAUNTAN NEGARA
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 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 Tarikh Serahan 28.02.2014 | 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 | 149 Laporan | 149 | 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 Baucar Bayaran yang diproses | 6,079,900 baucar bayaran | 6,076,522 | 99.94 | 3,378 | 0.06 |
| 5. | Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap. | Bilangan Penyata Pemungut yang diproses | 718,363 penyata pemungut | 717,600 | 99.89 | 763 | 0.11 |
| 6. | Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten. | 1) Peratus pengisian jawatan | 5502 pengisian | 5133 | 93.29 | 369 | 6.71 |
| | | 2) Bilangan kursus <i>Training Roadmap</i> | 12 kursus yang dirancang | 11 | 91.67 | 1 | 8.33 |
| 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 | 20, 973 permohonan | 20,217 | 96.40 | 756 | 3.60 |

| 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. | 957 Bilangan permohonan yang diproses | 957 permohonan | 957 | 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 | 13 permohonan | 13 | 100 | - | - |
| 10. | Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam. | Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan ≥ 5.33 | 136 kursus | 136 | 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 | 2403 aduan 2080 aduan 676 aduan | 2403 2080 676 | 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>17.04.2014</td> <td>24.04.2014</td> </tr> <tr> <td>Mei</td> <td>19.05.2014</td> <td>22.05.2014</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>20.06.2014</td> <td>25.06.2014</td> </tr> <tr> <td>Julai</td> <td>13.07.2014</td> <td>22.07.2014</td> </tr> <tr> <td>Ogos</td> <td>19.08.2014</td> <td>25.08.2014</td> </tr> <tr> <td>Sept</td> <td>22.09.2014</td> <td>25.09.2014</td> </tr> <tr> <td>Okt</td> <td>13.10.2014</td> <td>16.10.2014</td> </tr> <tr> <td>Nov</td> <td>19.11.2014</td> <td>25.11.2014</td> </tr> <tr> <td>Dis</td> <td>12.12.2014</td> <td>18.12.2014</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 | 17.04.2014 | 24.04.2014 | Mei | 19.05.2014 | 22.05.2014 | Jun | 20.06.2014 | 25.06.2014 | Julai | 13.07.2014 | 22.07.2014 | Ogos | 19.08.2014 | 25.08.2014 | Sept | 22.09.2014 | 25.09.2014 | Okt | 13.10.2014 | 16.10.2014 | Nov | 19.11.2014 | 25.11.2014 | Dis | 12.12.2014 | 18.12.2014 | 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 | 17.04.2014 | 24.04.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mei | 19.05.2014 | 22.05.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jun | 20.06.2014 | 25.06.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Julai | 13.07.2014 | 22.07.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ogos | 19.08.2014 | 25.08.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sept | 22.09.2014 | 25.09.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Okt | 13.10.2014 | 16.10.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nov | 19.11.2014 | 25.11.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dis | 12.12.2014 | 18.12.2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |