



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2019

JANJI	UKURAN	BAHAGIAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DIBERI	MENEPATI TEMPOMASA / STANDAR PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER		TIDAK MENEPATI TEMPOMASA / STANDAR PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER		MENEPATI TEMPOMASA / STANDAR PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN		TIDAK MENEPATI TEMPOMASA / STANDAR PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN		JUSTIFIKASI KETIDAKPATUHAN STANDAR PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER (jika berkaitan)
				JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	
Outcome JANM 1:												
Peningkatan tahap kebolehppercayaan dan ketepatan maklumat kewangan												
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	BPOPA	1 PKKP akan dikemukakan kepada Ketua Audit Negara pada 16.04.2019	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	
Menyedia maklumat perakaunan bulanan untuk pengurusan tidak lewat dari 7 haribulan bulan berikutnya.	Bilangan laporan yang disediakan	BPOPA	3 Laporan	3	100%	0	0%	36	100%	0	0%	
Mengeluarkan laporan audit ke atas sistem teriman dan bayaran dalam tempoh tidak lebih dari 30 hari dari tarikh selesai penguasaan.	Bilangan laporan yang disediakan	BPAD	SKD - 0 laporan, LHDN - 9 laporan, SPP - 0 laporan, UPO - 2 laporan, SPK - 8 laporan, UPO - 0 laporan	19 laporan	100.00%	0	0.00%	112 laporan	100.00%	0	0.00%	
Outcome JANM 2:												
Menyempurnakan bayaran dalam tempoh 4 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Baucer Bayaran yang diproses	BPOPP										NIA
Memproseskan teriman dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.	Bilangan Penyata Pemungut yang diproses	BPOPP										NIA
Menyediakan sumber manusia perkhidmatan perakaunan yang mencukupi dan kompeten.	1) Peratus cenzilan awatan	UPOP	5,748	5,564	97%	184	3%	-	-	-	-	
Memproses tuntutan bayaran baik wang tak dituntut dalam tempoh 30 hari dari tarikh lengkap didaftar di dalam sistem.	2) Bilangan kursus Training Roadmap	UPKM	Kesemua Kursus TRM telah dilaksanakan	0	0%	0	0%	29	100%	0	0%	
Memproses permohonan pembaharuan kelulusan juruaudit dan penyelesaian syarikat dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	Bilangan permohonan yang diproses	BWTD	74,208 baucer	8,555 baucer	100%	0	0%	74,186 baucer	100%	22	0%	n/a
Meluluskan 80% permohonan khidmat nasihat sistem perakaunan dan kewangan sektor awam dalam tempoh 2 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	Bilangan permohonan yang diproses	SPPS	JURUAUDIT -70 PENYELESAI- 14 71	69	97%	2	3%	664	88%	94	12%	1) Dua (2) permohonan tidak dapat menepati Piagam berkaitan resit bukti pembayaran tidak dapat dijana melalui sistem BLESS dan perlu di Log kepada pihak teknikal BLESS untuk tujuan pembetulan.
Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.	Skor penilaian kualiti kursus yang dijalankan >5.63	IPN	0	0	0%	0	0%	154	94%	9	6%	Skor Penilaian kualiti telah diturunkan dari 26.30 kepada 26.00
Memastikan setiap aduan daripada pengguna berkaitan gangguan penggunaan sistem dibuat akuterima dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima melalui sistem Helpdesk.	Peratus akuterima gangguan sistem di dalam tempoh ditetapkan bagi- 1) SOLMAN bagi eFMAS 2) Uncenter bagi eSPKB	BPTM PPPA	2,777	2,777	100%	0	0%	2,777	100%			NIA
	3) Helpdesk bagi ePEKS	BKP	56	56	100%	0	0%	295	100%	0	0%	
Memuat naik maklumat ke dalam Sistem e-Penyata Gaji selewat-lewatnya pada tarikh gaji.	Tarikh muat naik maklumat ke Sistem e-Penyata Gaji	BPTM	Semua maklumat penyata gaji berjaya dimuat naik selewat-lewatnya pada tarikh gaji lalu 18 Disember 2019.	49 Pejabat Perakaunan	100%	TB	TB	49 Pejabat Perakaunan	100%	TB	TB	