



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2023

BIL.	JANJI	UKURAN	BAHAGIAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DIBERI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN		JUSTIFIKASI KETIDAKPATUHAN STANDARD PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER (jika berkaitan)
					JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	
1	Menyerahkan Penyata Kewangan Kerajaan Persekutuan (PKKP) yang tepat dan lengkap berasaskan undang-undang, piawaian dan dasar perakaunan kepada Ketua Audit Negara dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh akhir tahun kewangan.	Dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh akhir tahun kewangan	BPOPA	1 PKKP dijangka telah dikemukakan kepada Ketua Audit Negara pada 28 FEBRUARI 2023	1	100%	TB	TB	1	100%	TB	TB	TB
2	Melaksanakan pembayaran wang tak dituntut / sekuriti tak dituntut dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	Dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	BWTD	15,441	13,569	88%	1,872	12%	110,402	74%	39,626	26%	Terdapat peningkatan permohonan pada bulan Mei hingga November melebihi kapasiti sedia ada BWTD menyebabkan peningkatan backlog sekaligus menyebabkan kelewatan proses bayaran
3	Memastikan pembayaran dibuat dalam tempoh tiga (3) hari kalendar dari tarikh arahan pembayaran diluluskan oleh PTJ.	Dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh arahan pembayaran diluluskan oleh PTJ.	BPOPP	50 Pejabat Perakaunan melaksanakan run payment bagi dokumen yang telah diperaku 2 oleh PTJ.	50 Pejabat Perakaunan	100.00%	TB	TB	50 Pejabat Perakaunan	100.00%	TB	TB	
4	Memastikan - Pembayaran emolumen dibuat mengikut tarikh/jadual hari pembayaran gaji tahunan yang ditetapkan.	tarikh/jadual hari pembayaran gaji tahunan yang ditetapkan.	BPOPP	50 Pejabat Perakaunan membuat pembayaran gaji kepada penjawat awam persekutuan	50 Pejabat Perakaunan	100.00%	TB	TB	50 Pejabat Perakaunan	100.00%	TB	TB	
	Memastikan - Maklumat Penyata Gaji Bulanan dikeluarkan pada tarikh gaji	tarikh gaji	BPTM	Semua maklumat penyata gaji bagi bulan November 2023 berjaya dimuatnaik pada 22 November 2023. (Tarikh Gaji: 24 November 2023)	49 Pejabat Perakaunan	100%	TB	TB	49 Pejabat Perakaunan	100%	TB	TB	
	Memastikan - Maklumat Penyata Pendapatan Tahunan diproses dan dikeluarkan pada bulan Mac tahun berikutnya	bulan Mac tahun berikutnya	BPTM	Semua maklumat Penyata Pendapatan Tahunan Tahun 2022 berjaya dimuatnaik pada 20 Februari 2023.	51 Pejabat Perakaunan	100%	TB	TB	51 Pejabat Perakaunan	100%	TB	TB	
5	Meluluskan permohonan sistem perakaunan dan kewangan sektor awam dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan yang lengkap.	tempoh dua (2) bulan dari tarikh permohonan yang lengkap.	BKP	USAGA: Mesyuarat jawatankuasa pemandu SAGA Bil. 3/2023 telah meluluskan satu permohonan rekabentuk satu sistem aplikasi Majlis Amanah Rakyat (MARA) yang telah diadakan pada 9 November 2023. Surat kelulusan rekabentuk sistem aplikasi telah dikemukakan kepada MARA pada 14 November 2023	1	100%	0	0%	26	100%	0	0%	
6	Memastikan terimaan diperakaunkan dalam tempoh yang ditetapkan dalam AP78(a).	AP78(a)	BPOPP	Mengeluarkan Notis Peringatan bagi PTJ yang tidak menunaikan lagi Wang yang belum ditunaikan	50 Pejabat Perakaunan	100.00%	TB	TB	50 Pejabat Perakaunan	100.00%	TB	TB	
7	Mengeluarkan keputusan permohonan pembaharuan kelulusan juruaudit dan penyelesaian syarikat dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	tiga (3) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	BPPP										
8	Memberi maklum balas kepada pertanyaan berkaitan prosedur kewangan dan perakaunan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh pertanyaan diterima.	15 hari bekerja dari tarikh pertanyaan diterima.	BKP	21	21	100%	TIADA	0%	172	100%	TIADA	0%	Khidmat nasihat SISPA (4)
9	Mengeluarkan laporan audit dalam tempoh 21 hari dari tarikh Mesyuarat Penutup	21 hari dari tarikh Mesyuarat Penutup	BPAD	UKKUR - 0 laporan SPP - 2 laporan UPK - 11 laporan UPO - 0 laporan ULHDN - 0 laporan	13 Laporan	100.00%	0	0.00%	89 Laporan	100.00%	0	0.00%	
10	Mengeluarkan Penyata Kewangan Kementerian	bulan berikutnya	BA MOF	11 Penyata Kewangan Kementerian	1	100%	0	0%	11	100%	0	0%	
		1) iGFMS ServiceDesk	BPTM	1,430	1,430	100%	0	0%	1,430	100%	0	0%	
		2) Helpdesk Akruan	PPPA	36	5	14%	0	0%	35	100%	0	0%	



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2023

BIL.	JANJI	UKURAN	BAHAGIAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DIBERI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER		MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN		JUSTIFIKASI KETIDAKPATUHAN STANDARD PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER (jika berkaitan)
					JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	JUMLAH	PERATUSAN (%)	
11	Memastikan pemberitahuan ajuan terima bagi aduan dan pertanyaan dikeluarkan dalam tempoh 1 – 3 hari bagi sistem berikut:	3) Helpdesk iSPEKS	BKP	290	290	100.00%	0	0.00%	2010	79.57%	516	20.43%	Terdapat log yang memerlukan semakan lebih lanjut kerana log yang dikemukakan tidak
		4) Helpdesk iSPLN	BKP	21	21	100%	0	0.00%	298	99.00%	1	1.00%	
		3) Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)	BPPP	267	267	100%	0	0%	3102	100%	0	0%	
12	Memastikan penyampaian kursus yang berkualiti dan skor penilaian kursus yang dijalankan $\geq 6.00$ .	skor penilaian kursus yang dijalankan $\geq 6.00$ .	IPN	13	13	100%	0	0%	208	100%	2	0%	