



**MAKLUM BALAS KEPADA CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
HASIL DARIPADA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2013
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

BIL	CADANGAN	MAKLUM BALAS
1	Memperbanyakkan iklan di dalam televisyen	<p>Pendekatan promosi perkhidmatan JANM dilaksanakan berdasarkan kesesuaian kumpulan sasar yang menerima perkhidmatan tersebut. Bagi perkhidmatan yang diberikan kepada kumpulan sasar yang besar seperti perkhidmatan notifikasi bayaran dan Wang Tak Dituntut (WTD), platform media elektronik adalah yang terbaik sebagai promosi. Pada masa ini, treler e-Maklum telahpun disiarkan di saluran televisyen utama manakala treler WTD dijangka mula disiarkan pada Oktober 2014. Bagi perkhidmatan yang diberikan kepada kumpulan sasar yang terhad (Kementerian/Jabatan/Agensi), promosi perkhidmatan dilaksanakan melalui Portal Rasmi JANM dan <i>Facebook</i> JANM.</p> <p>JANM turut mengadakan Hari Bertemu Pelanggan dan menyertai mana-mana pameran bagi mempromosi perkhidmatan mengikut kesesuaian masa dan program yang diadakan.</p>
2	Menambah bilangan kekerapan Hari Bersama Pelanggan / kaunter bergerak	
3	Meningkatkan promosi perkhidmatan melalui Media Sosial seperti FB, Twitter, Instagram	
4	Menyertai program seperti jom heboh, minggu saham amanah atau pameran berskala besar seperti expo, persidangan, konvo dan lain-lain	

BIL	CADANGAN	MAKLUM BALAS
5	Mempercepatkan proses kerja berkaitan tugas rasmi dan perjawatan	JANM sentiasa berusaha untuk membuat penambahbaikan terhadap proses kerja sedia ada dan sentiasa memastikan setiap tindakan yang diambil oleh pegawai mematuhi polisi dan prosedur Jabatan.
6	Kerap mengadakan lawatan ke PTJ	<p>KPI Pejabat Perakaunan yang berkaitan dengan lawatan ke PTJ adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Program naziran eSPKB ke setiap PTJ sekurang-kurangnya sekali setahun. ii. Perjumpaan dengan PTJ sekurang-kurang sekali setahun; dan iii. Perjumpaan dengan pegawai perakaunan di peringkat Kementerian/ Negeri/ Cawangan sekurang-kurang sekali setahun.
7	Mewujudkan pemberitahuan kuiru baucar bayaran di sistem eSPKB bagi mengelakkan pegawai terlepas pandang	Penambahbaikan ini akan diambil kira dalam pembangunan sistem 1GFMAS memandangkan sistem eSPKB hanya akan diguna pakai sehingga akhir Disember 2014.

BIL	CADANGAN	MAKLUM BALAS
8	Menyelaraskan tatacara unit naziran dan semakan yang sering bercanggah pendapat dan tidak selaras	Semua isu-isu naziran dibincang dan diputuskan untuk penyeragaman dalam Mesyuarat Ketua Naziran yang diadakan setiap tahun. Sistem Penilaian Prestasi PTJ eSPKB (SPPP) telah digunakan mulai tahun 2013 bagi tujuan penyeragaman penilaian penemuan naziran oleh Pasukan Naziran Pejabat Perakaunan. Seterusnya sistem ini akan mempamerkan pencapaian prestasi PTJ.
9	Menambahbaik sistem e penyata gaji supaya masa yang diambil untuk mendapatkan penyata gaji lebih cepat	Talian rangkaian ke Internet akan dipertingkatkan ke 60Mbps apabila migrasi ke 1Gov*Net dijalankan pada November 2014.