



**MAKLUM BALAS KEPADA CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  
HASIL DARIPADA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2012  
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

<b>BIL</b>	<b>CADANGAN</b>	<b>MAKLUM BALAS</b>
1	Memberi peluang dan keutamaan untuk menghadiri kursus kepada kakitangan bukan anggota perkhidmatan perakaunan supaya mutu kerja dapat dipertingkatkan dan setanding dengan anggota perkhidmatan perakaunan.	JANM telah memberi peluang kepada semua kakitangan tanpa mengira gred dan skim jawatan untuk menghadiri kursus yang umum kecuali jika terdapat syarat yang ditentukan untuk pencalonan peserta. Kursus yang berkaitan dengan pengurusan pentadbiran, ICT dan kewangan/perakaunan ditawarkan kepada semua skim perkhidmatan mengikut syarat yang ditetapkan jika ada supaya dapat mempertingkatkan pengetahuan dalam bidang perakaunan dan ICT dikalangan warga JANM. Disamping itu setiap warga JANM juga diwajibkan menghadiri kursus 7 hari setahun dan kehadiran kursus dipantau setiap bulan melalui bahagian masing-masing.
2	Mempertingkatkan kualiti sistem e-Maklum bagi memudahkan pelanggan untuk mendapatkan maklumat pembayaran.	Akses kepada Sistem e-Maklum telah dipertingkatkan dan penambahbaikan secara menyeluruh akan dilaksanakan di dalam 1GFMS selaras dengan peralihan kepada sistem perakaunan akruan.
3	Menambah talian telefon di JANM Johor memudahkan pelanggan untuk berhubung dengan pegawai.	Permohonan bilangan talian telefon yang sesuai akan dilakukan sebagai sebahagian perolehan aset di dalam permohonan bajet yang akan datang.
4	Mewujudkan perkhidmatan WIFI di setiap JANM Negeri/Cawangan.	BPTM sedang melaksanakan peningkatan rangkaian JANM kepada 1GovNet dan pembangunan teknikal 1GFMS. Justeru, perancangan pelaksanaan perkhidmatan WIFI di setiap JANM Negeri/Cawangan hanya boleh dibuat pada tahun 2014. Ini juga bergantung kepada kesediaan bajet dan faktor keselamatan ICT yang perlu dikaji terlebih dahulu.

<b>BIL</b>	<b>CADANGAN</b>	<b>MAKLUM BALAS</b>
5	Mempertingkatkan kesediaan pegawai di setiap unit agar dapat mengambil alih tugas dan tanggungjawab sekiranya terdapat pegawai bercuti.	JANM sentiasa berusaha bagi memastikan perkhidmatan yang diberi adalah berterusan dan berkesan kepada pelanggan. Bagi mengatasi keadaan di mana pegawai bercuti, pemakluman awal diberi kepada pegawai lain yang tertentu untuk meneruskan tugas. Penggiliran dan perkongsian tugas bagi pegawai di dalam bidang tertentu juga diadakan bagi memudahkan tugas yang diambil alih.
6	Memastikan pegawai menjawab panggilan telefon dalam tempoh yang ditetapkan.	Pematuhan kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil.1/1991 - Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Melalui Telefon akan dipertingkatkan di kalangan warga JANM.
7	Mempertingkat pengetahuan pegawai yang bertugas di kaunter terutama berhubung perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM.	Semua bahagian dan JANM Negeri/Cawangan yang terlibat telah dimaklumkan supaya memastikan petugas kaunter mengetahui maklumat terkini mengenai perkhidmatan JANM.
8	Menyediakan TV interaktif untuk memaparkan makluman umum di kaunter JANM.	TV informasi terdapat di kaunter Bahagian Pengurusan Amanah dan Sekuriti (BPAS) mulai Ogos 2013 dan beroperasi sepanjang waktu bekerja. Bagi kaunter-kaunter yang tiada TV informasi, makluman umum JANM ada disediakan di papan kenyataan dan di kawasan sekitar kaunter.
9	Menyediakan tatacara yang ringkas dan cepat bagi memudahkan proses penggantian bayaran cek dan EFT Terbatal yang dihantar oleh PTJ.	Cadangan ini akan dikaji mengikut keperluan.

<b>BIL</b>	<b>CADANGAN</b>	<b>MAKLUM BALAS</b>
10	Mengadakan lebih banyak aktiviti turun padang.	<p>JANM sentiasa berusaha untuk mengadakan aktiviti turun padang ini di semua bahagian, negeri dan cawangan JANM. Aktiviti turun padang telah diadakan bersekali dengan program utama Jabatan dan lawatan rasmi terutama oleh Pengurusan Tertinggi ke JANM Negeri/Cawangan. Antara aktiviti turun padang yang diadakan ialah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Perjumpaan dan sesi dialog dengan pegawai-pegawai perakaunan di negeri dan cawangan;</li> <li>ii) Menyampaikan amanat dan pemakluman terkini melalui perhimpunan bulanan;</li> <li>iii) Menyertai aktiviti kelab, sukan dan riadah yang diadakan.</li> </ul>
11	Memperbanyakkan penempatan pembantu akauntan di agensi/jabatan di negeri-negeri serta mempertingkatkan pertukaran pegawai yang mengalami masalah peribadi.	<p>JANM mengamalkan pusingan kerja mengikut tempoh yang tertentu terutama bagi pegawai yang bertugas di dalam bidang yang berisiko tinggi. Penempatan pegawai adalah tertakluk kepada kekosongan dan kepentingan perkhidmatan.</p> <p>Pegawai yang menghadapi masalah peribadi diberi kaunseling dan nasihat bagi memperbaiki prestasi kerja masing-masing.</p>