



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

**MAKLUM BALAS CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2016
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

BIL.	CADANGAN	MAKLUM BALAS
1.	Operasi	
	a) Memaklumkan lebih awal jika ada sebarang pertukaran kakitangan untuk memudahkan urusan dengan pihak berkenaan.	Kaedah pemakluman pertukaran akan ditambah baik. Norma pemakluman pertukaran adalah dua (2) minggu dari tarikh pertukaran.
	b) Meningkatkan keseragaman peraturan antara JANM Negeri. Kebanyakan peraturan berbeza antara JANM Negeri walaupun pada isu yang sama.	<p>Keseragaman peraturan antara JANM Negeri/ Cawangan telah diwujudkan melalui MPNC dan Mesyuarat Ketua Naziran.</p> <p>Senarai Semak Pembayaran Pejabat Perakaunan telah diwujudkan di portal JANM.</p> <p>MPK Jabatan juga telah disediakan di portal <i>Knowledge Management</i> untuk rujukan pegawai JANM. MPK akan dikemaskini dari semasa ke semasa untuk tujuan penambahbaikan.</p>
	c) Menambah bilangan pegawai di bahagian khidmat pelanggan yang berkualiti dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik terutamanya bagi GFMAS, eSPKB dan SPEKS.	<p>Helpdesk bagi sistem GFMAS dan SPEKS masih mengekalkan pegawai sedia ada.</p> <p>Walaupun bagaimanapun, pertambahan pegawai telah dilaksanakan bagi menjawab pertanyaan pelanggan 1GFMAS.</p>

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

BIL.	CADANGAN	MAKLUM BALAS
2.	Teknologi Maklumat dan Komunikasi	
	a) Meningkatkan prestasi capaian ke sistem e-Penyata Gaji dan Laporan terutamanya pada minggu gaji kerana sistem sering perlahan dan bermasalah pada waktu tersebut.	BPTM telah melakukan <i>bandwidth</i> shaping sebanyak 80% daripada 60Mbps <i>bandwidth</i> Ibu Pejabat dan memberikan prioriti untuk meningkatkan prestasi capaian ke sistem ePGL terutama pada waktu puncak. BPTM juga akan memberi maklum balas segera bagi aduan berkaitan ePenyata Gaji.
	b) Membangunkan aplikasi untuk mengakses ke ePenyata gaji yang memaparkan sebarang maklumat melalui aplikasi tersebut.	Akses Penyata Gaji dibuat melalui portal JANM. Maklumat berkaitan boleh diperolehi dari portal dan laman web ePayslip Gaji. JANM sedang mempertimbangkan cadangan bagi menyediakan aplikasi (<i>mobile application</i>) bagi sistem ePenyata Gaji.
	c) Menambah kumpulan <i>Whatsapp/Telegram</i> bagi setiap unit yang berkaitan di JANM kepada PTJ yang terlibat agar memudahkan lagi penyampaian maklumat dan arahan.	Platform komunikasi seperti <i>Whatsapp</i> dan <i>Telegram</i> telah diwujudkan (spt : PNC, KA).

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

BIL.	CADANGAN	MAKLUM BALAS
3.	Promosi/Hebahan	
	a) Menghasilkan cetakan risalah yang lebih banyak dan menarik.	Berdasarkan trend semasa, risalah dibuat secara elektronik berbanding cetakan risalah sejajar dengan <i>green environment</i> .
	b) Keberkesanan panggilan telefon perlu dipertingkatkan. Panggilan telefon yang kadang kala lewat di jawab akan menimbulkan rasa kurang senang di hati pelanggan.	Panduan Menjawab Panggilan Telefon akan diedarkan kepada semua warga JANM. Sesi <i>knowledge sharing</i> dan pemantauan mengenai perkara ini juga akan diadakan dari semasa ke semasa.
	c) Mengurangkan promosi menggunakan poster. Gunakan kemudahan saluran digital yang sedia ada untuk sebarang hebahan dan promosi bagi menjimatkan kos.	Promosi aktiviti dan program Jabatan seperti Persidangan, Hari Inovasi dilaksanakan secara hebahan secara emel, facebook dan flash banner di portal.
	d) Menggunakan saluran hebahan seperti e-mel, perkhidmatan SMS bagi majlis atau acara yang melibatkan masyarakat, pelajar dan penjawat awam.	Hebahan bagi program yang melibatkan orang awam dan penjawat awam dilaksanakan melalui hebahan di portal dan emel.

	CADANGAN	MAKLUM BALAS
	e) Mempromosikan perkhidmatan JANM melalui saluran radio.	<p>Bagi tahun 2017, promosi berkaitan Wang Tak Dituntut telah diadakan di saluran televisyen dan radio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Program Selamat Pagi Malaysia di TV1 2. Rancangan Dolt di TV1 3. Program Nasi Lemak Kopi O di TV9 4. Program Malaysia Hari Ini di TV3 5. Program Assalamualaikum di TV Alhijrah 6. Program Nadi Pagi di Nasional FM
	f) Memuat naik aktiviti JANM secara langsung melalui media sosial " <i>Facebook</i> ".	<p>'<i>Live streaming</i>' bagi acara Jabatan telah dilaksanakan untuk warga JANM Negeri/Cawangan.</p> <p>Status di <i>Facebook</i> bagi program-program Jabatan seperti Perhimpunan Bulanan, Sambutan Hari Inovasi dan Lawatan Akademik dimuat naik pada hari yang sama.</p>

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

BIL.	CADANGAN	MAKLUM BALAS
4.	Kursus/Latihan	
	a) Mengadakan taklimat atau kursus kepada PTJ-PTJ yang kurang pengetahuan mengenai sistem perakaunan terutama bagi kakitangan yang baru berkhidmat.	JANM Negeri/Cawangan sentiasa mengadakan taklimat dan kursus kepada semua PTJ di bawah seliaan masing-masing.

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

BIL.	CADANGAN	MAKLUM BALAS
5.	Protal JANM	
	a) Mewujudkan portal utama bagi pertanyaan serta khidmat nasihat dalam bidang pengurusan kewangan dan akaun, khas untuk PTJ. (Dalam portal tersebut, PTJ boleh mendapatkan maklumbalas/khidmat nasihat dengan cepat serta ianya boleh dicetak sebagai rujukan).	Senarai Semak Pembayaran Pejabat Perakaunan telah diwujudkan di portal rasmi JANM sebagai rujukan kepada PTJ.
	b) Kemaskini Portal JANM untuk informasi terkini.	Portal JANM sentiasa dikemaskini dengan informasi terkini. Portal JANM dipantau oleh Jawatankuasa Kerja dan Induk Portal JANM.

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

BIL.	CADANGAN	MAKLUM BALAS
6.	Libat Urus dengan Pelanggan	
	a) Mengadakan hari bertemu pelanggan secara berperingkat mengikut negeri.	JANM Negeri/Cawangan mengadakan perjumpaan dengan semua PTJ sekurang-kurangnya sekali setahun.
	b) Mencadangkan supaya JANM Negeri/Cawangan mengadakan hari bertemu pelanggan dengan PTJ dan memahami masalah PTJ tersebut.	
	c) Menambahbaikkan perkhidmatan yang diberikan dengan melaksanakan pertemuan bersama PTJ sebulan sekali bagi membolehkan pertanyaan permasalahan di PTJ dan cara untuk mengatasinya.	