



**MAKLUM BALAS KEPADA CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
HASIL DARIPADA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2015
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

BIL	CADANGAN	BAHAGIAN	MAKLUM BALAS
OPERASI			
1.	Ambil inisiatif untuk menjelaskan kuiiri berkenaan WTD melalui panggilan telefon kepada pemohon bagi mengelakkan salah faham pemohon terhadap kuiiri yang diberikan lebih dari sekali. Tidak semua pemohon faham ayat dalam surat yang terlalu rasmi.	BWTD	Bagi kes kuiiri yang dokumennya tidak lengkap seperti salinan kad pengenalan, salinan borang pendaftaran syarikat atau salinan akaun bank aktif tidak disertakan Jabatan telah mengambil inisiatif untuk menghubungi pemohon melalui telefon untuk mengemukakan dokumen tersebut kepada Pendaftar. Walaubagaimana pun bagi kes kuiiri yang memerlukan dokumen tambahan seperti surat kuasa mentadbir harta pusaka, surat kuiiri akan dikeluarkan kepada pemohon. Dalam usaha untuk mengurangkan kuiiri berulang, Jabatan telah menyusun semula dan membuat keseragaman surat kuiiri tersebut terutama dalam susunan ayat yang lebih mudah untuk difahami oleh pemohon.
2.	Beberapa isu operasi contohnya isu kod objek perlu diseragamkan di antara Pejabat Pembayar. Pindaan ke atas pekeliling berkaitan kod objek perlu pandangan dari semua Bahagian Akaun dan Pejabat Pembayar terutamanya Unit Naziran. Satu sesi taklimat dan <i>brainstorming</i> daripada BPOPA perlu diadakan kerana didapati dari segi	BPOPA BPOPP	<p>BPOPA - Penyeragaman kod objek perbelanjaan dibuat dari semasa ke semasa mengikut keperluan dan dimaklumkan kepada BPOPP untuk edaran kepada semua Pejabat Perakaunan.</p> <p>Pejabat Perakaunan perlu memanjangkan sebarang isu berhubung dengan kod objek perbelanjaan untuk dikaji oleh BPOPA bagi tujuan penyeragaman.</p> <p>BPOPA akan mengadakan taklimat jika perlu.</p> <p>BPOPP - BPOPP akan mengadakan perbincangan dengan pihak BPOPA untuk menyelaraskan perkara ini dalam masa terdekat.</p> <p>Tindakan: TP BPOPP</p>

	kod objek masih banyak 'grey area' dan perlu dikemaskini.		
3.	Adakan Audit dalaman yang membuat pengauditan dari semasa ke semasa.	BPAD	Pengauditan IA dilakukan pada setiap tahun kepada semua Bahagian dan Pejabat Perakaunan Negeri/Cawangan bagi memastikan setiap agensi di bawah JANM mematuhi peraturan yang ditetapkan dari semasa ke semasa.
PORTAL & SISTEM			
4.	Portal lebih <i>user friendly</i> , ringkas dan tepat seperti <i>page</i> Maybank atau CIMB Bank. Sentiasa membuat pertandingan, promosi yang boleh menarik lagi minat peserta untuk memantau portal JANM.	BPPP	Portal Jabatan yang baharu telah dibangunkan pada tahun 2016 dan telah <i>go live</i> pada 31 Julai 2016. Ia telah dilancarkan pada 23 November 2016 bersempena Majlis Sambutan Hari Inovasi, Integriti dan Bulan Bahasa JANM 2016. Portal baharu yang dibangunkan adalah lebih menarik, interaktif dan kandungannya lebih tersusun.
5.	Pautan standard bagi panduan naziran serta Senarai Semak bayaran serta FAQ berkaitan bayaran dan terimaan di dalam portal.	BPOPP	<ul style="list-style-type: none"> - Tindakan senarai semak bayaran telah diambil secara berperingkat untuk memuat naik ke portal tertakluk kepada senarai semak yang telah lengkap. - Bagi FAQ berkaitan bayaran dan terimaan tindakan sedang diambil.
6.	Keberkesanan penyampaian eMaklum harus dipertingkatkan dan	BPTM	Notifikasi lambat diterima atau selepas bayaran dikreaditkan ke dalam akaun adalah disebabkan proses penjanaan notifikasi bayaran bermula selepas menerima makluman bayaran (AK/CR Fail) daripada pihak bank dan fail tersebut perlu di muat turun oleh

	<p>ditambah baik. Makluman bayaran lambat diterima. Kadang – kadang diterima selepas duit dikreditkan ke akaun.</p>		<p>Pejabat Perakaunan setiap hari.</p> <p>Setelah selesai, notifikasi bayaran melalui SMS akan dihantar mengikut jadual penghantaran yang telah ditetapkan iaitu sebanyak 2 kali sehari. Bagi notifikasi melalui emel dan portal, penerima akan mendapat terus emel dan boleh menyemak di portal eMaklum.</p> <p>Penambahbaikan ke atas sistem notifikasi SMS telah dilakukan pada bulan Mei 2016 agar penghantaran notifikasi mengikut T-1 iaitu makluman bayaran satu hari kebelakang sahaja yang akan dihantar ke Server DAPAT. Sistem eMaklum tidak akan menghantar nortifikasi SMS yang lebih dari T-1</p> <p>Selain itu, untuk 1GFMAS, proses muat turun fail makluman bayaran dari bank akan dijalankan secara automatik dan tidak lagi bergantung kepada pengguna di Pejabat Perakaunan.</p>
--	---	--	--

HELPDESK DAN MAKLUM BALAS

7.	Mencadangkan perkhidmatan Meja Bantuan perlu lebih pantas dan efisien berkaitan masalah sistem samada eSPKB/eTerimaan/GFMA S terutama di akhir tahun. Ini akan membantu melancarkan proses penutupan akaun samada bulanan atau tahunan JANM.	BPTM	<p>Perkhidmatan Meja Bantuan sentiasa memastikan semua permasalahan yang dikemukakan diambil tindakan dengan segera. Aktiviti <i>follow up</i> kepada masalah yang masih belum diselesaikan sentiasa dibuat dalam tempoh yang ditetapkan mengikut keutamaan masalah (priority level). Berikut adalah statistik perbandingan bagi tahun 2015 berbanding tahun 2016 yang menunjukkan peningkatan prestasi dari segi tempoh penyelesaian :</p> <table border="1" data-bbox="882 560 1977 815"> <thead> <tr> <th rowspan="2">TAHUN</th> <th colspan="6">BPTM</th> <th colspan="6">VENDOR</th> </tr> <tr> <th colspan="2"><= 15 HARI</th> <th colspan="2">16 - 30 HARI</th> <th colspan="2">> 30 HARI</th> <th colspan="2"><= 15 HARI</th> <th colspan="2">16 - 30 HARI</th> <th colspan="2">> 30 HARI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>1 4 8 3</td> <td>82. 66%</td> <td>2 2 5</td> <td>12. 54%</td> <td>6 1</td> <td>3.4 0%</td> <td>9</td> <td>0. 5 0 %</td> <td></td> <td>0.33 %</td> <td>1 0</td> <td>0. 5 6 %</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7 9 0</td> <td>89. 06%</td> <td>6 5</td> <td>7.3 3%</td> <td>2 1</td> <td>2.3 7%</td> <td>7</td> <td>0. 3 9 %</td> <td></td> <td>0.06 %</td> <td>3</td> <td>0. 1 7 %</td> </tr> </tbody> </table>	TAHUN	BPTM						VENDOR						<= 15 HARI		16 - 30 HARI		> 30 HARI		<= 15 HARI		16 - 30 HARI		> 30 HARI		2015	1 4 8 3	82. 66%	2 2 5	12. 54%	6 1	3.4 0%	9	0. 5 0 %		0.33 %	1 0	0. 5 6 %	2016	7 9 0	89. 06%	6 5	7.3 3%	2 1	2.3 7%	7	0. 3 9 %		0.06 %	3	0. 1 7 %
TAHUN	BPTM						VENDOR																																															
	<= 15 HARI		16 - 30 HARI		> 30 HARI		<= 15 HARI		16 - 30 HARI		> 30 HARI																																											
2015	1 4 8 3	82. 66%	2 2 5	12. 54%	6 1	3.4 0%	9	0. 5 0 %		0.33 %	1 0	0. 5 6 %																																										
2016	7 9 0	89. 06%	6 5	7.3 3%	2 1	2.3 7%	7	0. 3 9 %		0.06 %	3	0. 1 7 %																																										
8.	Tetapkan unit yang sepatutnya dan tidak tertumpu kepada 1 unit sahaja untuk menjawab soalan yang dikemukakan oleh Jabatan luar.	BPPP	Soalan yang dikemukakan oleh Jabatan luar/pelanggan akan dipanjangkan kepada Bahagian yang berkaitan berdasarkan fungsi dan tanggungjawab Bahagian.																																																			
PROGRAM DAN LATIHAN																																																						
9.	Adakan tiap – tiap bulan Hari Perkhidmatan Pelanggan di portal JANM Negeri dan dijawab terus pada hari yang sama	BPOPP	<ul style="list-style-type: none"> - Cadangan bagi mengadakan Hari Perkhidmatan Pelanggan di portal JANM Negeri secara bulanan masih belum dapat dilaksanakan dan perkara ini akan dikaji mengikut kesesuaian dan kemampuan JANM Negeri/ Cawangan. - Cadangan mengadakan Hari Bertemu Pelanggan bagi PTJ eSPKB telah 																																																			

	kepada pelanggan. Dicadangkan JANM Negeri mengadakan Hari Bertemu Pelanggan bagi PTJ eSPKB.		dilaksanakan oleh JANM Negeri/ Cawangan sebanyak dua (2) kali setahun
10.	<i>Team building</i> setiap tahun	Semua Bahagian	<p>BA MOF - BA MOF akan mengambil tindakan (berdasarkan peruntukan tahun semasa)</p> <p>BPOPA - Aktiviti ini tidak dilaksanakan pada tahun ini atas sebab langkah penjimatan.</p> <p>BPOPP - Polisi JANM hanya membenarkan <i>team building</i> diadakan hanya 2 tahun sekali tertakluk kepada peruntukan yang mencukupi.</p> <p>BPTM - BPTM bercadang mengadakan Program Team Building & motivasi pada bulan November 2016.</p> <p>BWTD - BWTD akan melaksanakan 'team building' seperti yang telah dirancang tertakluk kepada baki peruntukan sedia ada.</p> <p>IPN – IPN bersetuju untuk mengadakan program <i>Team Building</i> pada setiap tahun tetapi bergantung kepada peruntukan kewangan mencukupi</p> <p>PPPA – PPPA mengadakan Team Building 2 tahun sekali. Untuk 2015, PPPA telah mengadakan Bengkel Penyelarasan & Pengemaskinian MPK dan FM serta Kursus Transformasi, Motivasi dan Potensi Diri PPPA. Bengkel motivasi ini bertempat Swiss Garden Beach Resort, Kuantan, Pahang pada 23-25 April 2015.</p> <p>BPAD - BPAD akan mengadakan program bercorak <i>Team Building</i> kepada warga BPAD pada setiap tahun bagi memastikan setiap pegawai memiliki kemahiran yang saling bergantung dan komited terhadap tujuan bersama/ matlamat kerja dan organisasi.</p>
11.	Lawatan kerja/penanda	BPOPP	BPOPP - Cadangan ini adalah tertakluk kepada peruntukan yang mencukupi, kesesuaian

	aras diperluaskan ke seluruh cawangan/lapisan jawatan sebagai pendedahan kepada setiap warga. Peluang latihan/kursus/seminar/bengkel diperluaskan tidak hanya terhad kepada bidang tugas hakiki sahaja.		tempat dan bidang latihan/kursus/seminar/bengkel.
12.	Adakan program bersama JANM dan cawangan agar ukhwah sentiasa berterusan	BPOPP	Program ini amat digalakkan dan boleh dilaksanakan di bawah aktiviti kelab atau persatuan.
HEBAHAN & PROMOSI			
13.	Tingkatkan promosi mengenai perkhidmatan JANM melalui portal, iklan di media elektronik dan media sosial (seperti facebook dan twitter)	BPPP	Majlis, aktiviti dan acara di Jabatan Akauntan Negara sentiasa dipromosikan di akaun facebook dan twitter JANM.
14.	Laksanakan pengumpulan berita semasa bagi Buletin eMurni dari semua cawangan secara berkala.	BPPP	Pengumpulan berita semasa bagi Buletin eMurni dibuat tiga kali setahun bagi penerbitan tiga Buletin eMurni seperti berikut: i) Mei (Jan – April) ii) Sept (Mei – Ogos)

			iii) Jan (Sept – Dis)
15.	Hebahan pelaksanaan akruan di media elektronik seperti yang telah dilaksanakan untuk hebahan penggunaan eMaklum.	PPPA	Website ini telah dibangunkan oleh PPPA sebagai medium hebahan info pelaksanaan akruan disamping aktiviti terkini, URL website berkenaan adalah http://www2.anm.gov.my/akruan/Pages/default.aspx