

MAKLUM BALAS CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2019

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
A.	SISTEM		
1	Baiki masalah mencetak slip gaji.	BPTM	Maklumat terperinci berkaitan masalah ini diperlukan.
2	Boleh dipertingkatkan kelajuan sistem di masa akan datang.	BPTM	Maklumat nama sistem yang perlu ditambah kelajuan diperlukan. Pengguna iGFMAS, disaran menggunakan iGFMAS <i>servicedesk</i> untuk mengemukakan cadangan penambahbaikan atau aduan yang dihadapi.
3	Boleh ditambah baik e-Maklum dalam memberikan maklumat mengenai bayaran yang telah dilakukan ke akaun pemohon secara notifikasi SMS (<i>Short Messaging System</i>) / e-mel.	BPTM	Kemudahan SMS dan e-mel telah sedia ada. Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
4	Dapat memperbaiki sistem iGFMAS pada masa hadapan	BPTM	Sistem iGFMAS sentiasa ditambah baik berdasarkan keperluan pengguna dari semasa ke semasa. Pengguna disaran menggunakan iGFMAS <i>servicedesk</i> untuk mengemukakan cadangan penambahbaikan.
5	Dapat mempertingkatkan lagi mutu capaian sistem yang sedia ada agar lebih mesra pengguna.	BPTM	Maklumat nama sistem dan cadangan penambahbaikan diperlukan. Pengguna iGFMAS disaran menggunakan iGFMAS <i>servicedesk</i> untuk mengemukakan cadangan penambahbaikan atau aduan.
6	Emaklum melalui sms dapat diterima dalam tempoh sehari selepas bayaran dimasukkan ke akaun bank penerima.	BPTM	Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
7	E-Maklum pembayaran perlu ditambah baik termasuklah bayaran kepada pegawai dan tuntutan WTD.	BPTM	Kemudahan eMaklum bagi pembayaran pegawai dan tuntutan WTD telah sedia ada. Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
8	Hantar <i>browser</i> ke PTJ.	BPTM	Maklumat terperinci berkaitan <i>browser</i> diperlukan.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
9	Kalau boleh ada maklumat bayaran terus hantar melalui message lagi bagus.	BPTM	Kemudahan <i>message</i> secara SMS telah sedia ada. Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
10	Kapasiti kelajuan sistem masih boleh dipertingkatkan.	BPTM	Maklumat nama sistem yang perlu ditambah kelajuan diperlukan. Sekiranya melibatkan sistem iGFMAS pengguna disaran menggunakan iGFMAS servicedesk untuk mengemukakan isu yang dihadapi agar siasatan boleh dibuat segera.
11	Lebih efisien dari segi sistem kerana kadang-kadang melambatkan sesuatu kerja.	BPTM	Maklumat terperinci berkaitan isu ini diperlukan.
12	Keberkesanan eMaklum dalam memberikan maklumat mengenai bayaran boleh ditambah baik.	BPTM	Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
13	Lebih menggunakan aplikasi mobile.	BPTM	Aplikasi mobile sedia ada adalah ePayslip JANM Mobile. Perancangan aplikasi mobile bagi aplikasi yang lain telah diambil kira dalam Pelan Strategik ICT (ISP) JANM seperti aplikasi eGUMIS.
14	Memastikan sistem iGFMAS lebih cekap.	BPTM	Sistem iGFMAS sentiasa ditambah baik berdasarkan keperluan pengguna dari semasa ke semasa. Pengguna disaran menggunakan iGFMAS servicedesk untuk menyalurkan cadangan kepada pasukan khidmat sokongan iGFMAS.
15	Memberi kursus kepada yang belum mahir dalam sistem iGFMAS.	IPN	Kursus berkaitan sistem iGFMAS ada ditawarkan di IPN iaitu kursus iGFMAS: Perakaunan Terimaan, iGFMAS: Pengurusan Perolehan, iGFMAS: Perakaunan Pembayaran, iGFMAS: Perakaunan Aset, iGFMAS: untuk Pengurus PTJ dan iGFMAS: Pengurusan Gaji (Emolumen).
16	Menaik taraf jalur lebar untuk memudahkan capaian ke portal JANM.	BPTM	JANM menggunakan kemudahan internet melalui talian MyGovNet dengan bandwidth 405 mbps yang dikongsi oleh JANM dengan KASTAM. Purata penggunaan dari Jun – Disember 2019 adalah 51 mpbs (13%) sahaja. Syarat asas peningkatan bandwidth yang ditentukan oleh pihak

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			MAMPU bergantung kepada tahap penggunaan 90 – 95% yang berterusan dalam tempoh 3 bulan berturut-turut.
17	Menaiktaraf sistem kerana kadang-kadang sistem iGFMAS menjadi perlahan dan menunggu lama untuk proses seterusnya.	BPTM	Maklumat terperinci diperlukan bagi mengenalpasti isu yang dihadapi. Pengguna disaran menggunakan iGFMAS servicedesk untuk menyalurkan aduan kepada pasukan khidmat sokongan iGFMAS.
18	Menambah keperluan peralatan IT di pejabat. Cth: pencetak wifi yang dapat digunakan.	BPTM	Perolehan peralatan ICT termasuk pencetak dibuat secara berpusat setiap tahun. Permohonan dengan justifikasi keperluan boleh dikemukakan kepada BPTM untuk dipertimbangkan untuk perolehan akan datang.
19	Memastikan sistem emaklum boleh digunakan untuk mendapatkan maklumat dengan cepat. Memastikan gangguan dalam sistem emaklum diperbaiki dengan pantas tanpa memakan masa yang lama sehingga melangkaui bulan dan tahun.	BPTM	Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
20	Meningkatkan lagi mutu kerja pegawai JANM dengan menaik taraf sistem dan peralatan elektronik di pejabat JANM.	BPTM	Maklumat nama sistem yang perlu dinaiktaraf diperlukan.
21	Mohon website eMaklum lebih efisien dan cepat diterima.	BPTM	Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
22	Mengadakan kursus pendek mengenai aplikasi atau sistem kepada pegawai baru.	IPN	Kursus-kursus mengenai aplikasi atau sistem ditawarkan di IPN seperti kursus iGFMAS, ePerolehan, Sistem Pengurusan Aset (SPA), Sistem Pengurusan Stor (SPS), Sistem Pengurusan Aset Tak Alih (MySPATA), Sistem Perakaunan Kumpulan Wang Sekolah (eSPKWS), Microsoft Excel, Microsoft Publisher dan Microsoft Powerpoint.
23	Pertingkatkan tahap perkhidmatan terutama dari segi capaian sistem iGFMAS yang lebih pantas.	BPTM	Maklumat terperinci diperlukan bagi mengenalpasti isu yang dihadapi. Pengguna perlu menggunakan iGFMAS servicedesk untuk menyalurkan aduan kepada pasukan khidmat sokongan iGFMAS agar isu capaian dapat disemak samada melibatkan rangkaian atau aplikasi.
24	Memohon agar JANM mencadangkan kepada pihak tertentu mengenai kepastan talian internet di kawasan pedalaman dan pulau-pulau	BPTM	Naik taraf rangkaian MyGovNet untuk capaian internet dan sistem aplikasi adalah di bawah MAMPU. Senarai kawasan

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
	dinaiktarafkan agar dapat mengurangkan kos-kos pengangkutan keluar masuk dari pedalaman ke kawasan bandar (kiosk-kiosk atau makmal iGFMAS).		pedalaman dan pulau yang terlibat diperlukan untuk dipanjangkan kepada pihak MAMPU.
25	Pastikan sistem sentiasa boleh diakses.	BPTM	Maklumat nama sistem diperlukan untuk semakan. BPTM sentiasa memastikan sistem yang disenggara sentiasa boleh diakses.
26	Penambahbaikan dalam sistem ada masa <i>loading</i> mengambil masa terlalu lama.	BPTM	Maklumat nama sistem yang perlu ditambah baik dan mempunyai isu <i>loading</i> diperlukan untuk semakan lanjut. Sekiranya melibatkan iGFMAS pengguna disarankan menggunakan iGFMAS servicedesk untuk mengemukakan isu yang dihadapi agar tindakan boleh diambil oleh Pasukan Khidmat Sokongan iGFMAS dengan segera dan boleh dipantau.
27	Penambahbaikan sistem portal iGFMAS.	BPTM	Sistem iGFMAS sentiasa ditambah baik berdasarkan keperluan pengguna dari semasa ke semasa. Pengguna disarankan menggunakan iGFMAS servicedesk untuk menyalurkan cadangan penambahbaikan kepada pasukan khidmat sokongan iGFMAS.
28	Penambakan sistem eMaklum dari segi tempoh pengeluaran emel notifikasi pembayaran.	BPTM	Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
29	Penyampaian perkhidmatan boleh ditingkatkan melalui latihan/kursus yang berterusan dan sistem sokongan yang kuat daripada pihak ibu pejabat yang berkaitan dengan masalah sistem dan proses kerja.	PPPA BPOPP	<u>BPOPP:</u> BPOPP sentiasa mengemaskini arahan operasi/proses kerja dari semasa ke semasa dan telah diedarkan kepada semua Pejabat Perakaunan agar operasi/ proses kerja seragam dan menyeluruh bagi semua Pejabat Perakaunan. <u>PPPA:</u> PPPA bekerjasama dengan IPN untuk memberi latihan sistem termasuk proses kerja bagi memastikan pengguna

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			sistem diberi latihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran sistem.
30	Perkhidmatan SOLMAN perlu ditambah baik dan mudah difahami.	BPTM	<p>Sistem iGFMAS akan sentiasa ditambahbaik dari masa ke semasa berdasarkan keperluan.</p> <p>Maklumat terperinci diperlukan bagi mengenalpasti isu yang dihadapi. Mohon penjelasan lanjut tentang perkhidmatan SOLMAN yang dimaksudkan.</p> <p>Pengguna boleh merujuk kepada Manual Pengguna, Manual Prosedur Kerja (MPK) dan Garis Panduan Khidmat Meja Bantuan iGFMAS (iGFMAS Service Desk) yang telah dimuatnaik di laman web Perakaunan Akruan, atau merujuk kepada Unit Khidmat Pelanggan di Pejabat Perakaunan sekiranya menghadapi masalah.</p>
31	Perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai dan staff sangat baik dan cekap. Penambahbaikan kecekapan sistem iGFMAS perlu diberi perhatian.	BPTM	<p>Sistem iGFMAS sentiasa ditambah baik berdasarkan keperluan pengguna dari semasa ke semasa.</p> <p>Pengguna disaran menggunakan iGFMAS servicedesk untuk menyalurkan cadangan kepada pasukan khidmat sokongan iGFMAS.</p>
32	Perlu ada satu platform yang lebih cepat sepertimana buletin eSPKB pada suatu masa dulu. Buletin iGFMAS pada masa sekarang tidak menarik, <i>not user friendly</i> dan terlalu umum. PTJ di negeri memerlukan saluran khusus utk janm negeri berkomunikasi dgn PTJ Negeri.	BPTM	Cadangan ini akan diambil kira di dalam senarai penambahbaikan. Pelaksanaannya adalah mengikut keutamaan senarai penambahbaikan aplikasi projek iGFMAS berdasarkan sumber-sumber yang ada.
33	Perlu mempertingkatkan capaian secara <i>online</i> dengan berkesan.	BPTM	Maklumat mengenai jenis perkhidmatan <i>online</i> perlu dinyatakan.
34	Perubahan kepada peningkatan penggunaan mengakses JANM secara menyeluruh melalui <i>mobile phone</i> .	BPTM	Aplikasi <i>mobile</i> sedia ada adalah ePayslip JANM Mobile. Perancangan aplikasi mobile bagi aplikasi yang lain telah diambil kira dalam ISP JANM seperti aplikasi eGUMIS.
35	Talian internet bagi sistem iGFMAS perlu diperbaiki dan latihan kepada PT Kewangan perlu diperluaskan lagi.	BPTM	JANM menggunakan kemudahan internet melalui talian MyGov*Net dengan bandwidth 405 mbps yang dikongsi oleh JANM dengan KASTAM. Purata penggunaan dari Jun

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
		IPN	<p>– Disember 2019 adalah 51 mpbs (13%) sahaja. Syarat asas peningkatan bandwidth yang ditentukan oleh pihak MAMPU bergantung kepada tahap penggunaan 90 – 95% yang berterusan dalam tempoh 3 bulan berturut-turut.</p> <p>Kursus berkaitan sistem iGFMAS ada ditawarkan di IPN iaitu kursus iGFMAS: Perakaunan Terimaan, iGFMAS: Pengurusan Perolehan, iGFMAS: Perakaunan Pembayaran, iGFMAS: Perakaunan Aset, iGFMAS: untuk Pengurus PTJ dan iGFMAS: Pengurusan Gaji (Emolumen).</p>
36	Tambah baik sistem eMaklum supaya notifikasi mengenai kemasukan tuntutan TNT ke dlm akaun dimaklumkan pada masa yang sama, atau sekurang-kurangnya beza 1 hari sahaja, dan bukannya mengambil masa yang panjang seperti sekarang ini. Ada juga kemasukan tuntutan TNT tidak diterima oleh saya.	BPTM	Kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
37	Tingkatkan kepantasan capaian pada sistem.	BPTM	Maklumat nama sistem diperlukan untuk dipertingkatkan capaian.
38	Pegawai JANM Selangor yang menguruskan SOLMAN sangat membantu. Cuma mungkin perlu lebih mahir mengenai sistem iGFMAS supaya dapat menyelesaikan masalah yang rumit.	BPOPP	<u>BPOPP - JANM SELANGOR</u> Semua pegawai yang menguruskan SOLMAN telah diberi latihan dan pendedahan sistem iGFMAS. Walau bagaimanapun, tahap penyelesaian terhadap kepada MPK iGFMAS dan isu lebih rumit yang melibatkan teknikal sistem perlu dipanjangkan kepada Ibu Pejabat JANM
39	<i>To upgrade better coverage in accessing iGFMAS portal at rural areas.</i>	BPTM	Naik taraf rangkaian MyGovNet untuk capaian sistem iGFMAS adalah di bawah MAMPU. Senarai kawasan luar bandar yang terlibat diperlukan untuk dipanjangkan kepada pihak MAMPU.
40	Tolong tingkatkan kelajuan bagi sistem iGFMAS. Setiap hari mengalami masalah dengan sistem tersebut sehingga menyukarkan untuk menyiapkan tugas harian.	BPTM	<p>Maklumat terperinci diperlukan bagi mengenalpasti isu yang dihadapi.</p> <p>Pengguna disaran menggunakan iGFMAS servicedesk untuk melaporkan aduan kepada pasukan khidmat</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			sokongan iGFMAS agar isu capaian dapat disemak samada melibatkan rangkaian atau aplikasi.
41	Keseluruhan dari segi pembayaran dan saluran maklumat melalui whatsapp amat berkesan selain penggunaan e-mel.	BPTM	Cadangan diambil maklum. Pada masa ini, kajian menyeluruh eMaklum sedang dijalankan bagi menambah baik proses notifikasi bayaran.
B. WTD			
1	Hebahan WTD dicadang diperluaskan ke daerah / kampung di mana penduduk kampung susah mendapat maklumat mengenai perkhidmatan ini.	BWTD	i) Pelaksanaan aktiviti mobile CTC ke seluruh negara telah dilaksanakan dengan kerjasama Kementerian Kewangan. ii) Taklimat kesedaran WTD diadakan secara berkala di JANM Negeri seluruh Negara.
2	Iklan mengenai WTD di televisyen.	BWTD	Jabatan telah membuat hebahan melalui: i) Media cetak seperti Utusan Malaysia, Orientel Daily, Kosmo dan The Star; ii) Mengisi slot program wawancara di stesen radio dan televisyen seperti Program Selamat Pagi Malaysia, Program Nasi Lemak Kopi O di TV9, Program Malaysia Hari Ini di TV3, Program Assalamualaikum di TV Alhijrah dan Program Nadi Pagi di Nasional FM iii) Makluman juga dibuat melalui halaman Facebook JANM
3	Lebih banyak perkhidmatan <i>online</i> i.e Wang Tak Dituntut.	BPTM BWTD	<u>BPTM:</u> Perkhidmatan <i>online</i> bagi fungsi permohonan tuntutan <i>online</i> WTD eGUMIS telah dilaksanakan mulai Oktober 2020. <u>BWTD:</u> <u>Portal eWTD</u> i) Taklimat WTD secara atas talian telah boleh dicapai oleh orang awam dan syarikat melalui Portal eWTD ii) Semakan status syarikat yang diperiksa

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>Portal eGUMIS</u></p> <p>i) Bermula Januari 2020 Jabatan juga telah melaksanakan semakan status WTD secara dalam talian melalui portal eGUMIS</p> <p>ii) Perancangan juga dibuat bagi menyediakan kemudahan tuntutan bayaran balik secara online.</p>
4	Memberi maklumat yang menyeluruh kepada orang awam mengenai cara membuat tuntutan WTD lengkap dengan pautan borang dan tindakan yang perlu dilakukan.	BWTD	Semua maklumat berkenaan prosedur permohonan tuntutan bayaran balik WTD dan borang-borang yang diperlukan telah di muatnaik di dalam laman web ewtd.anm.gov.my
5	Mengadakan roadshow supaya rakyat lebih peka dengan urusan JANM, terutamanya WTD.	BWTD	Cadangan mengadakan <i>roadshow</i> atau pembukaan booth telah dilaksanakan dan dijadualkan dalam perancangan aktiviti BWTD. Walau bagaimanapun, perancangan aktiviti bagi tahun 2020 telah ditunda kerana Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sehingga tarikh yang dibenarkan oleh Kerajaan.
6	Meningkatkan kemudahan dan kualiti di kaunter terutamanya kaunter WTD di seluruh cawangan JANM.	BWTD BPOPP	<p><u>BWTD:</u> Mesyuarat bersama cawangan-cawangan JANM untuk penambahbaikan telah diadakan dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPOPP:</u> JANM Negeri/Cawangan(JNC) sentiasa memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan di kaunter adalah memuaskan. Peti cadangan disediakan di kaunter untuk pelanggan memberi maklumbalas dan sebarang maklumbalas akan diambil tindakan segera. Usaha berterusan akan dibuat untuk tambahbaik kemudahan kaunter di JANM Negeri/Cawangan(JNC).</p>
7	Mohon mengadakan booth WTD pada hari sabtu dalam 2 kali sebulan bagi memudahkan penduduk dari kawasan pedalaman turun untuk berurusan.	BWTD	Cadangan roadshow atau pembukaan booth di kawasan pedalaman diambil maklum dan akan dikaji untuk aktiviti BWTD untuk masa hadapan.
8	Paparan untuk semakan WTD seperti semakan eGUMIS untuk memudahkan cetakan dokumen untuk pelanggan.	BWTD	Pelanggan boleh membuat cetakan semakan WTD melalui Sistem eGUMIS.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
9	Perlu lebih banyak hebahan kepada orang awam berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia terutamanya Wang Tak Dituntut.	BWTD BPPP	i) Hebahan telah dibuat melalui Portal eWTD, Portal JANM dan Facebook Jabatan ii) Hebahan melalui media cetak seperti Utusan Malaysia, Oriental Daily, Kosmo dan The Star; iii) Serta mengisi slot program wawancara di stesen radio dan television seperti Program Selamat Pagi Malaysia, Program Nasi Lemak Kopi O di TV9, Program Malaysia Hari Ini di TV3, Program Assalamualaikum di TV Alhijrah dan Program Nadi Pagi di Nasional FM
10	Proses bayaran WTD perlu diberi perhatian. Talian telefon di ibu pejabat JANM sukar ditembusi.	BWTD	Bilangan panggilan dan bilangan permohonan yang tinggi menyebabkan berlaku sedikit kelewatan dalam mengendalikan proses bayaran WTD. Walau bagaimanapun, penambahbaikan sistem dan proses bayaran WTD sedang dilaksanakan untuk mengurangkan tempoh proses bayaran tersebut.
11	Proses duit WTD dengan segera sistem lembab dan sila upgrade sistem supaya pengguna boleh check keseluruhan dan kaunter WTD sangat2 ramai orang dan banyak pegawai kurang pengetahuan untuk bertanya.	BWTD	Penambahbaikan sistem sedang dilaksanakan dan latihan bersama pegawai-pegawai kaunter telah dilaksanakan dari semasa ke semasa.
12	Sediakan kiosk untuk semakan WTD di kaunter.	BWTD	Alternatif semakan secara online telah dilaksanakan bagi mengurangkan bilangan kehadiran pelanggan di kaunter. Walau bagaimanapun, cadangan penyediaan kiosk diambil maklum untuk penambahbaikan.
13	Tempoh bayaran Wang Tak Dituntut dipercepatkan lagi. Kebanyakannya lebih dari 2 bulan penerimaan duit ke dalam akaun.	BWTD	Bilangan permohonan yang tinggi menyebabkan berlaku sedikit kelewatan dalam mengendalikan proses bayaran WTD. Walau bagaimanapun, penambahbaikan sistem dan proses bayaran WTD sedang dilaksanakan untuk mengurangkan tempoh proses bayaran tersebut. Perancangan juga telah dibuat untuk melaksanakan tuntutan bayaran balik secara <i>online</i> .
14	Proses tuntutan WTD sangat menyusahkan dan lambat. Tempoh 3 bulan proses adalah tempoh maksima sehingga wang dicreditkan,	BWTD	Bilangan permohonan yang tinggi menyebabkan berlaku sedikit kelewatan dalam mengendalikan proses bayaran

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
	bukan diproses selepas 3 bulan dan borang tuntutan dikembalikan dengan bermacam alasan yang remeh temeh.		WTD dan proses bayaran adalah tertakluk kepada prosedur yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun, penambahbaikan sistem dan proses bayaran WTD sedang dilaksanakan untuk mengurangkan tempoh proses bayaran tersebut.
15	Tambah baik WTD dengan carian lebih dari 2 carian serta dokumen pengesahan dihantar melalui email atau online tanpa perlu hadir ke kaunter untuk serahan dokumen.	BWTD BPTM	Perkhidmatan online bagi fungsi permohonan tuntutan online WTD eGUMIS telah dilaksanakan mulai Oktober 2020. Carian terhad tersebut merupakan salah satu ciri keselamatan sistem. Seorang pemilik sebenar hanya mempunyai 2 id sahaja seperti kad pengenalan baru dan kad pengenalan lama/pasport.
C. LAYANAN TELEFON			
1	Panggilan telefon hendaklah sentiasa berjawab, pegawai back up perlu sentiasa ada dan pegawai di kaunter dan di pejabat perlu faham tatacara menjawab telefon dengan baik sama ada sesama penjawat awam atau bukan penjawat awam.	Semua Bahagian	<u>BPOPA:</u> BPOPA mengambil maklum perkara ini dan pegawai akan menghubungi semula pelanggan sekiranya perlu. <u>BWTD:</u> BWTD mempunyai kakitangan yang diarahkan untuk menjawab panggilan telefon "help desk" yang perlu sentiasa ada sepanjang waktu pejabat. BWTD juga sentiasa memastikan pegawai terutama yang menguruskan kaunter supaya menjalani kursus berkaitan perkhidmatan kaunter yang sering diadakan oleh BPPP. <u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan kepada semua pegawai agar mematuhi Tatacara Menyambut Panggilan Telefon dari masa ke semasa.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BPOPP:</u> Semua pegawai diingatkan agar sentiasa mematuhi tatacara menjawab telefon & tatacara tersebut telah dicetak & ditampalkan pada telefon setiap pegawai.</p> <p>Semua Pengarah Negeri/ Cawangan dikehendaki memastikan tatacara menjawab telefon sentiasa diamalkan di Pejabat masing-masing dan memastikan pegawai menjawab panggilan telefon secara berhemah.</p> <p><u>PPPA:</u> PPPA mengambil tindakan untuk menyambung talian pegawai kepada pegawai back-up sekiranya pegawai tersebut bertugas rasmi di luar pejabat.</p> <p><u>IPN:</u> IPN sentiasa memastikan talian telefon sentiasa berjawab dan pegawai back up sentiasa ada. Talian telefon akan disambung ke pegawai lain sekiranya pegawai tidak berada di tempatnya.</p>
2	Kakitangan JANM Pulau Pinang hendaklah sentiasa menambah ilmu dalam semua bidang dan sentiasa bersedia supaya apabila soalan yang ditanya melalui panggilan telefon dapat dijawab dengan segera dan tidak tertunggu tunggu sehingga panggilan disambung kepada ramai staf.	BPOPP	Kursus telah diadakan secara berterusan untuk memastikan semua staf di JANM Pulau Pinang dapat mempertingkatkan kemahiran dan ilmu pengetahuan di dalam semua aspek berkaitan operasi JANM. Namun sekiranya perlu penjelasan lanjut panggilan akan disambungkan kepada pegawai yang lebih mahir .
3	Ketiadaan pegawai di talian ketika memerlukan khidmat nasihat.	Semua Bahagian	Ini adalah disebabkan pegawai yang terlibat menghadiri mesyuarat atau perbincangan bersama pihak lain di luar pejabat.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa meletakkan pegawai unit tertentu yang khas bagi menguruskan pertanyaan orang awam dengan kadar segera.</p> <p><u>BPAD:</u> Pegawai BPAD sentiasa diingatkan agar melakukan tindakan susulan dengan kadar segera sejeurus berada di <i>workstation</i> berdasarkan pada memo atau nota yang ditinggalkan.</p>
4	Pegawai kaunter telefon ditambah lebih dari seorang, supaya panggilan dapat dijawab dan tidak perlu membuat panggilan sehingga 4 hingga 5 kali sebab panggilan tidak dijawab/diangkat.	BPPP BPOPP	<p><u>BPOPP:</u> Bilangan pegawai bertugas di kaunter akan ditambah mengikut keperluan semasa.</p> <p>JANM Negeri/Cawangan(JNC) mengambil perhatian maklumbalas berkenaan panggilan telefon dan telah memaklumkan pegawai untuk mengangkat telefon mengikut SOP yang telah ditetapkan.</p> <p><u>BPPP:</u> Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) JANM sentiasa berusaha menjawab panggilan telefon dari pelanggan.</p>
D. KURSUS			
1	Kualiti mungkin boleh lebih dimaksimumkan sekiranya pegawai-pegawai di JANM terutama yang bertugas di front line diberi latihan dalam bidang komunikasi dan bahasa. Tidak dinafikan adalah amat sedikit kursus bahasa inggeris dan komunikasi diadakan di IPN sedangkan pada pendapat saya kemahiran bahasa inggeris akan menjadi nilai tambah kepada JANM.	IPN BPPP	<p><u>IPN:</u> Cadangan penambahbaikan diambil maklum dan diberi perhatian. Kursus-kursus berbentuk <i>softskills</i> ada dijalankan di IPN melalui kursus-kursus baharu. Untuk makluman, bagi tahun 2020 IPN ada menganjurkan kursus-kursus seperti kursus <i>Problem Solving, Negotiation Skills</i> dan <i>Change Management</i>.</p>
2	Kursus yang lebih tertumpu berkaitan tugas yang diberi.	IPN	Melalui kursus yang dilaksanakan di IPN, ada slot latihan amal yang memberi fokus kepada perbincangan dan

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			pemahaman berkaitan tugas-tugas yang berkaitan dengan topik kursus tersebut.
3	Memberikan lebih banyak kursus dan maklumat bagi pegawai khidmat pelanggan	BPPP	BPPP mengambil maklum mengenai cadangan ini. Untuk makluman, BPPP melaksanakan kursus bagi Pegawai Khidmat Pelanggan JANM seluruh negara mengikut takwim yang telah disediakan.
4	Memperbanyakkan kursus secara percuma mengenai perakaunan untuk kakitangan kerajaan.	IPN	Kursus di IPN mengenakan yuran kursus sebanyak RM30 yang layak dituntut semula oleh peserta kursus.
5	Mohon dibuat banyak latihan ulangkaji kerana terdapat pindaan-pindaan yang mengelirukan.	IPN	Slot latih amal dan perbincangan ada di dalam modul kursus-kursus yang dilaksanakan di IPN. IPN juga sentiasa mengemaskini pelan pengajaran bagi memastikan perubahan-perubahan berkaitan diambil kira.
6	Kursus IPN kurang dijalankan.	IPN	Untuk makluman, IPN sentiasa berusaha untuk menambah bilangan kursus yang dijalankan setiap tahun. Bagi tahun 2020, IPN menganjurkan sebanyak 271 kursus di IPN dan Zon.
7	Untuk kursus di IPN terbukalah kepada gred 1-17 seperti dulu2 semasa IPN baru dibuka 10 tahun yang lalu harap diterima pakai cadangan dari kami semua yang berjawatan bukan (W) kami yang N/H nak sangat berkursus di IPN macam dulu.	IPN	Kursus di IPN terbuka kepada semua penjawat awam. IPN ada menjalankan kursus-kursus seperti Microsoft Excel dan Powerpoint yang boleh dihadiri oleh semua penjawat awam.
8	Sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan melalui latihan yang berterusan dan kursus motivasi yang diadakan oleh jabatan setiap tahun.	IPN	Cadangan penambahbaikan diambil maklum dan diberi perhatian.
9	Selain menghantar pegawai untuk berkursus generik di semenanjung yang memerlukan kos biaya yang mahal, sebaiknya, menghantar pegawai untuk membuat kursus di Sarawak dan Sabah.	IPN	Untuk makluman, kursus-kursus IPN ada dijalankan di Sabah dan Sarawak melalui JANM Cawangan masing-masing.
E. LAYANAN DAN PENGETAHUAN PEGAWAI			
1	Jawapan yang diberikan berbeza-beza mengikut pemahaman pegawai-pegawai itu sendiri. Kadangkala jawapan yang diberikan sesama sendiri amat bercanggah. Maka pegawai di PTJ keliru dan	BPOPP BA MOF	BPOPP: BPOPP sentiasa mengemaskini arahan operasi untuk rujukan Pejabat Perakaunan dan semua pengemaskinian

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
	<p>tidak pasti hendak mengikut jawapan dan arahan yang mana satu. Seterusnya apabila dimohon pegawai email agar ada arahan bertulis untuk tindakan PTJ, amat tidak menggalakkan.</p>		<p>disalurkan dengan segera kepada semua Pejabat Perakaunan melalui pelbagai medium seperti emel dan whatsapp bagi memastikan penyelarasan.</p> <p>Merujuk kepada maklumbalas daripada JANM Negeri/ Cawangan (JNC), Arahan operasi dari Ibu Pejabat disalurkan kepada semua pegawai melalui emel dan whatsapp untuk memastikan pegawai di JANM Negeri/ Cawangan (JNC) sentiasa dikemaskini dengan arahan operasi terkini. Ini dapat memastikan jawapan yang diberi kepada PTJ adalah betul. Semua pegawai telah diminta untuk memberi jawapan yang tepat kepada PTJ. Sekiranya terdapat sebarang kemusykilan berkenaan dengan soalan yang dikemukakan oleh PTJ, pegawai diminta untuk mendapatkan jawapan yang betul terlebih dahulu sebelum menjawab pertanyaan PTJ. Mana-mana Arahan Operasi yang berkaitan dengan PTJ juga turut dipanjangkan kepada PTJ.</p> <p><u>BAMOF:</u> Bagi memastikan jawapan yang diberikan kepada PTJ adalah tepat, setiap Unit di BAMOF sentiasa membuat semakan antara satu sama lain serta dengan pihak berkaitan.</p> <p>Surat/emel juga dihantar kepada PTJ bagi memastikan ada arahan bertulis kepada PTJ.</p>
2	<p>Kaunter utama merupakan 'First Impression' bagi orang awam atau pengunjung yang berurusan ke JANM. Sewajarnya di kaunter perlu ditugaskan individu yang mencerminkan budaya JANM yang lebih professional, berhemah dan menyantuni walaupun termasuk anggota RELA yang bertugas.</p>	BPPP	<p>Cadangan penambahbaikan diambil maklum. Kursus bagi Pegawai Khidmat Pelanggan JANM dilaksanakan mengikut takwim yang telah ditetapkan oleh Jabatan.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
3	Kualiti - pegawai JANM haruslah lebih berpengetahuan dan lebih terbuka untuk menjawab soalan dari PTJ.	BPOPP BA MOF	<p><u>BPOPP:</u> JANM sentiasa berusaha memastikan pegawai JANM berpengetahuan dan dilengkapi dengan ilmu pengetahuan yang terkini di mana setiap pegawai perakaunan dikehendaki menghadiri kursus berkaitan perakaunan dan kewangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan. Pengarah JANM Negeri/ Cawangan juga berusaha memastikan semua pegawai seliaan masing-masing sentiasa dibekalkan dengan ilmu pengetahuan yang mencukupi dengan mengadakan kursus dalaman, sesi <i>sharing knowledge</i> dan sebagainya agar pegawai dapat memberi khidmat nasihat sewajarnya kepada PTJ.</p> <p><u>BAMOF:</u> Pegawai di BAMOF sentiasa menghadiri kursus/ latihan bersesuaian dari masa ke semasa bagi meningkatkan pengetahuan.</p>
4	Meletakkan pegawai-pegawai di Jabatan Akauntan Negara Malaysia yang lebih efisien dan cepat memberi maklum balas terhadap semua pertanyaan.	Semua Bahagian	<p><u>BPOPA:</u> Latihan dan kursus dalam bidang komunikasi dan bahasa serta berkaitan bidang tugas akan diberikan kepada kepada semua kakitangan yang terlibat</p> <p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa meletakkan pegawai unit tertentu yang khas bagi menguruskan pertanyaan orang awam dengan kadar segera.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa meletakkan pegawai-pegawai secara bersistematik dan mengikut perancangan yang sedia ada.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa memberi nasihat dan teguran kepada semua pegawai di BPOPP melalui Mesyuarat agar semua pegawai sentiasa mengamalkan kerja secara efisien dan cepat.</p> <p>Pengarah Negeri/ Cawangan juga berusaha memastikan semua pegawai seliaan masing-masing sentiasa dibekalkan dengan ilmu pengetahuan yang mencukupi dengan mengadakan kursus dalaman, sesi sharing knowledge dan sebagainya agar pegawai dapat memberi khidmat nasihat dengan lebih efisien kepada PTJ.</p> <p><u>PPPA:</u> PPPA sentiasa memastikan pegawai-pegawai yang efisien dan cepat memberi maklum balas diletakkan untuk menjawab pertanyaan.</p> <p><u>IPN:</u> Pegawai/kakitangan yang kompeten dan berpengetahuan dalam menjalankan tanggungjawab masing-masing.</p>
5	Meletakkan seseorang yang mahir di <i>frontliner</i> mengenai jabatan.	BPPP BPOPP	<p>JANM sentiasa berusaha memastikan pegawai JANM sentiasa berpengetahuan di mana setiap pegawai perakaunan dikehendaki menghadiri kursus berkaitan perakaunan dan kewangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan.</p> <p>Pengarah JANM Negeri/ Cawangan juga memastikan semua pegawai seliaan masing-masing sentiasa diberi pendedahan dengan ilmu pengetahuan yang mencukupi dengan mengadakan kursus dalaman, sesi knowledge</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			sharing dan sebagainya agar pegawai dapat memberi khidmat nasihat sewajarnya kepada PTJ.
6	Menekankan sikap positif dan suka senyum di kalangan pegawai.	Semua Bahagian	<p><u>BPOPA:</u> BPOPA mengambil maklum dan sentiasa mengingatkan warga untuk mengamalkan amalan Berbudu Bahasa.</p> <p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa memastikan pegawai terutama yang menguruskan kaunter supaya menjalani kursus berkaitan perkhidmatan kaunter yang sering diadakan oleh BPPP.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa memastikan pegawai di BPOPP bekerja dalam suasana yang sihat dan kondusif dengan mempunyai pemikiran positif dan keseronokan bekerja. Bekerja sebagai satu pasukan sentiasa menjadi amalan di BPOPP, di samping menjalankan tanggungjawab memberi khidmat nasihat kepada Pejabat Perakaunan di seluruh negara.</p> <p>Pengarah Negeri/ Cawangan juga menerapkan kepentingan nilai-nilai positif ketika bertugas di kalangan pegawai dan mengamalkan budaya kerja mesra pelanggan ketika berurusan dengan pelanggan.</p> <p><u>PPPA:</u> PPPA sentiasa memastikan pegawai di PPPA mempunyai sikap yang positif dan suka memberikan senyuman.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>IPN:</u> IPN sentiasa mengamalkan komunikasi mengikut Panduan Pengurusan Pelanggan Bil 1 2008</p>
7	Mengadakan pusingan tugas semua pegawai.	BPPP	Pusingan tugas (secara dalaman dan antara jabatan) sentiasa dilaksanakan di JANM terutamanya bagi jawatan sensitif dan berisiko tinggi.
8	Mohon pegawai meja sentiasa ada di tempat masing-masing supaya mudah untuk dihubungi atau ada pengganti untuk memudahkan PTJ berurusan.	Semua Bahagian	<p><u>BAMOF:</u> Sekiranya pegawai tidak berkelapangan, pegawai dari seksyen yang sama perlu <i>back up</i> atau menjawab semua permasalahan/pertanyaan daripada PTJ</p> <p><u>BPOPA:</u> Ini adalah disebabkan pegawai yang terlibat menghadiri mesyuarat atau perbincangan bersama pihak lain di luar pejabat. Pelanggan boleh meninggalkan no. Tel untuk dihubungi semula.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa memastikan pegawai berada di tempat pada waktu bekerja dan dalam keadaan pegawai tidak berada di tempat kerana menghadiri mesyuarat, cuti dan sebagainya, pegawai di unit yang sama akan mengangkat panggilan telefon.</p> <p>Pengarah Negeri/ Cawangan hendaklah memastikan pegawai di bawah selian masing-masing sentiasa berada di tempat dalam waktu bekerja dan memastikan ada pegawai mengangkat telefon di dalam keadaan pegawai</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p>tidak berada di tempat kerana bertugas di luar pejabat, menghadiri mesyuarat dan sebagainya</p> <p><u>PPPA:</u> Pegawai di PPPA sentiasa bersedia untuk berurusan dengan PTJ supaya mudah dihubungi dan mempunyai pengganti sekiranya mempunyai tugas rasmi di luar pejabat.</p> <p><u>IPN:</u> Semua pegawai sentiasa diingatkan untuk menjawab panggilan telefon dalam tempoh 10 saat.</p>
9	Mohon pegawai yang melayan PTJ harus lebih mesra.	Semua Bahagian	<p><u>BAMOF:</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengucapkan salam serta sentiasa tersenyum apabila melayan PTJ</p> <p><u>BPOPA:</u> BPOPA mengambil maklum dan sentiasa mengingatkan warga untuk mengamalkan amalan Berbudai Bahasa</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa komited dalam memastikan PTJ dilayan dengan mesra.</p> <p>Pengarah Pengarah Negeri/ Cawangan hendaklah memastikan pegawai di bawah selian masing-masing sentiasa mengamalkan budaya kerja mesra pelanggan semasa berurusan dengan pelanggan.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>PPPA:</u> PPPA melayan semua pelanggan dengan mesra.</p> <p><u>IPN:</u> IPN sentiasa mengamalkan komunikasi mengikut nilai dan etika baik perkhidmatan awam iaitu Tonggak 12 Perkhidmatan Awam</p>
10	Tingkatkan ilmu dalam bidang tugas dan sentiasa senyum dan bersabar dalam melaksanakan tugas seharian terutama di bahagian kaunter.	Semua Bahagian	<p><u>BAMOF:</u> Bahagian selalu mengadakan sesi perkongsian ilmu secara dalaman</p> <p><u>BPOPA:</u> Latihan dan kursus dalam bidang komunikasi dan bahasa serta berkaitan bidang tugas perlu diberikan kepada kepada semua kakitangan yang terlibat.</p> <p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa memastikan pegawai terutama yang menguruskan kaunter supaya menjalani kursus berkaitan perkhidmatan kaunter yang sering diadakan oleh BPPP.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPOPP:</u> Pengarah JANM Negeri/ Cawangan hendaklah memastikan pegawai di bawah selian masing-masing sentiasa mengamalkan budaya kerja mesra pelanggan semasa berurusan dengan pelanggan.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>IPN:</u> Pangkalan data yang menyimpan maklumat dan rekod urusan perkhidmatan pelanggan juga perlu diwujudkan bagi memantapkan lagi pengurusan perhubungan pelanggan.</p>
11	Tingkatkan mutu perkhidmatan dari masa ke semasa. Peka terhadap setiap cadangan, aduan dan rungutan daripada pelanggan.	Semua Bahagian	<p><u>BAMOF:</u> Ambil maklum serta akan membuat penambahbaikan dari semasa ke semasa</p> <p><u>BPOPA:</u> Latihan dan kursus dalam bidang komunikasi dan bahasa serta berkaitan bidang tugas perlu diberikan kepada kepada semua kakitangan yang terlibat.</p> <p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa meletakkan pegawai unit tertentu yang khas bagi menguruskan pertanyaan orang awam dengan kadar segera.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa komited dalam memastikan perkhidmatan di BPOPP dan Pejabat Perakaunan sentiasa ditingkatkan dan sebarang cadangan dan aduan telah disalurkan kepada Pengarah Negeri/Cawangan yang terlibat untuk tindakan.</p> <p>Pengarah JANM Negeri/ Cawangan dimohon agar memastikan setiap cadangan, aduan dan rungutan</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p>pelanggan diberi perhatian serius dan diambil tindakan penambahbaikan.</p> <p><u>PPPA:</u> Pegawai PPPA sentiasa mengambil berat maklum balas dan aduan daripada pelanggan.</p> <p><u>IPN:</u> Penerapan budaya berteraskan perkhidmatan pelanggan secara menyeluruh di semua lapisan dalam organisasi akan menyumbang kepada Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan.</p>
12	Tingkatkan perhubungan yang baik dengan orang awam.	Semua Bahagian	<p><u>BAMOF:</u> Semua pegawai sentiasa diingatkan untuk memberi layanan kepada orang awam dengan senyuman</p> <p><u>BPOPA:</u> Latihan dan kursus dalam bidang komunikasi dan bahasa serta berkaitan bidang tugas perlu diberikan kepada kepada semua kakitangan yang terlibat.</p> <p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa meletakkan pegawai unit tertentu yang khas bagi menguruskan pertanyaan orang awam dengan kadar segera.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa untuk sentiasa berbudi bahasa semasa melayan pelanggan.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa komited dalam memastikan PTJ dilayan dengan mesra.</p> <p>Pengarah Negeri/ Cawangan hendaklah memastikan pegawai di bawah selian masing-masing sentiasa mengamalkan budaya kerja mesra pelanggan semasa berurusan dengan pelanggan.</p> <p><u>PPPA:</u> Pegawai PPPA sentiasa diingatkan untuk berhubung baik dengan orang awam.</p> <p><u>IPN:</u> IPN sentiasa mengamalkan nilai dan etika baik perkhidmatan awam iaitu Tonggak 12 Perkhidmatan Awam</p>
13	Tolong berbudi bahasa pada pelanggan.	Semua Bahagian	<p><u>BAMOF:</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengucapkan kata-kata yang baik serta sopan ketika melayan pelanggan</p> <p><u>BPOPA:</u> Latihan dan kursus dalam bidang komunikasi dan bahasa serta berkaitan bidang tugas akan diberikan kepada kepada semua kakitangan yang terlibat.</p> <p><u>BWTD:</u> BWTD sentiasa meletakkan pegawai unit tertentu yang khas bagi menguruskan pertanyaan orang awam dengan kadar segera.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa komited dalam memastikan PTJ dilayan dengan mesra.</p> <p>Pengarah Negeri/ Cawangan hendaklah memastikan pegawai di bawah selian masing-masing sentiasa mengamalkan budaya kerja mesra pelanggan semasa berurusan dengan pelanggan.</p> <p><u>PPPA:</u> Pegawai PPPA sentiasa diingatkan untuk berbudi bahasa pada pelanggan.</p> <p><u>IPN:</u> IPN sentiasa mengamalkan nilai dan etika baik perkhidmatan awam iaitu Tonggak 12 Perkhidmatan Awam</p>
F. PERKHIDMATAN KEPADA PTJ			
1	Mengadakan taklimat bersama PTJ dengan lebih kerap.	BPOPP BA MOF	<p><u>BPOPP:</u> BPOPP telah menetapkan bahawa Pejabat Perakaunan perlu mengadakan perjumpaan dan taklimat bersama PTJ sekurang-kurangnya 2 kali setahun, selaras dengan penetapan SKT Pengarah JANM Negeri/ Cawangan</p> <p>Setiap tahun JANM Negeri/Cawangan akan mengadakan sekurang-kurangnya dua (2) kali perjumpaan dengan dengan semua wakil PTJ. Ini tidak termasuk taklimat khas untuk PTJ tertentu berdasarkan undangan/jemputan PTJ terbabit. Taklimat secara <i>ad hoc</i> mengikut keperluan juga diadakan selain daripada yang telah ditetapkan dalam takwim JANM Negeri / Cawangan (JNC).</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p>BAMOF: BAMOF akan mengadakan taklimat kepada PTJ mengikut keperluan dari masa ke semasa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taklimat mengenai Penemuan Naziran Gaji dan Terimaan bersama PTJ JKDM dan JPPH telah diadakan pada Januari 2020. • Taklimat Penutupan Akhir Tahun juga diadakan setiap tahun bagi menyampaikan maklumat perakaunan serta membincangkan isu-isu berbangkit yang dihadapi oleh PTJ di bawah seliaan BAMOF.
2	Lebih kerap masuk PTJ atau kawasan pedalaman dan membuka kaunter perkhidmatan bergerak.	BPOPP	Pelaksanaan Naziran ke PTJ secara tidak langsung merupakan salah satu <i>platform</i> perjumpaan dengan PTJ dan PTJ boleh berbincang dengan Kumpulan Naziran. Di samping itu, JANM Negeri/Cawangan juga turut serta dalam mengadakan kaunter perkhidmatan bergerak berkenaan Wang Tak Dituntut.
3	Lebih kerap mengadakan perjumpaan dengan semua jabatan yang berurus secara langsung supaya dapat berinteraksi secara live dan tidak melalui alam maya saja contohnya melalui aplikasi whatsapp.	BPOPP BA MOF	<p>BPOPP: Perjumpaan wajib bersama PTJ telah diadakan 2 kali setahun dan perjumpaan bersama PTJ yang berkaitan juga telah diadakan bagi membincangkan isu spesifik. JANM/Negeri Cawangan juga turut menghadiri mesyuarat jemputan di PTJ, jika menerima jemputan daripada PTJ.</p> <p>BAMOF: Mesyuarat diadakan bersama PTJ mengikut keperluan supaya dapat berurus secara langsung dengan PTJ.</p>
4	Maklumat boleh disampaikan melalui telefon bimbit dalam <i>group whatsapp</i> di antara JANM dan PTJ	BPOPP BA MOF	<p>BPOPP: Group whatsapp dengan PTJ telah diwujudkan bagi menyampaikan maklumat kepada PTJ dengan lebih pantas.</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			BA MOF: Group whatsapp "PTJ Kewangan MOF" telah diwujudkan bagi mempercepatkan penyampaian maklumat terkini berkaitan perakaunan dan kewangan selain mempercepatkan operasi kewangan di PTJ serta Pejabat Perakaunan.
5	Mohon senaraikan nama pegawai yang mengurus unit berserta nombor telefon. E-melkan kepada setiap PTJ untuk memudahkan rujukan.	BPOPP BA MOF	BPOPP: Direktori pegawai telah disediakan di laman web dan juga dipaparkan di kaunter. PTJ juga boleh menghubungi pegawai melalui group whatsapps yang telah diwujudkan. BAMOF: Senarai nama pegawai berserta nombor telefon mengikut Unit boleh dirujuk di Direktori Laman Web Jabatan Akauntan Negara Malaysia.
6	Sentiasa berinteraksi dan membantu PTJ dalam penyelesaian perkhidmatan	BPOPP BA MOF	BPOPP: Interaksi secara bersemuka akan dilaksanakan sekiranya penyelesaian masalah tidak dapat dibuat secara maya terutamanya isu teknikal.
7	Setiap JANM Negeri/Cawangan adakan roadshow ke PTJ-PTJ terpilih di bawah seliaannya.	BPOPP	Cadangan diambil maklum. <i>Roadshow</i> mungkin dilakukan ke atas PTJ: <ul style="list-style-type: none"> • yang sangat memerlukan bimbingan dari Pejabat Perakaunan kerana tiada pegawai berpengalaman di Unit Kewangan PTJ disebabkan pertukaran keluar pegawai; atau • yang jelas tidak mematuhi peraturan kewangan melalui penemuan naziran yang dibuat oleh Pejabat Perakaunan. <p>JANM Negeri/Cawangan(JNC) selalu mengambil kesempatan untuk berinteraksi dengan satu-satu PTJ semasa naziran dilaksanakan. Selain itu, terdapat JANM</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			Negeri/Cawangan (JNC) yang mengambil pendekatan seperti lawatan mengejut, lawatan pematuhan dan <i>courtesy call</i> ke PTJ-PTJ terpilih.
8	Sentiasa menghubungi PTJ dari masa ke semasa sekiranya ada urusan yang perlu disegerakan.	BPOPP	Group whatsapp dengan PTJ telah diwujudkan bagi menyampaikan maklumat dengan segera kepada PTJ serta sentiasa menghubungi PTJ berkaitan melalui talian telefon dan emel.
9	Tambahkan taklimat berkenaan isu-isu operasi.	BPOPP	<u>BPOPP:</u> Taklimat isu operasi diadakan dengan usahasama rakan strategik lain seperti BPTM, BPOPA dan BKP dalam memastikan keseragaman operasi dan pengetahuan pegawai di Pejabat Perakaunan adalah pada tahap yang terbaik.
10	Tingkatkan pengetahuan pegawai yang melaksanakan tugas berkaitan. Letakkan diri pegawai di tempat PTJ yang melaksanakan tugas keseluruhan. Bebanan tidak sama dengan yang menyemak (AG) dan yang melaksanakan (PTJ).	BPOPP	<u>BPOPP:</u> JANM sentiasa memastikan pegawai JANM sentiasa berpengetahuan di mana setiap pegawai perakaunan dikehendaki menghadiri kursus berkaitan perakaunan dan kewangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan. Pengarah Negeri/ Cawangan memastikan semua pegawai seliaan masing-masing sentiasa diberi pendedahan dengan ilmu pengetahuan dengan mengadakan kursus dalaman, sesi knowledge sharing dan sebagainya agar pegawai dapat memberi khidmat nasihat sewajarnya kepada PTJ.
11	Sediakan peti surat di luar untuk kemudahan penghantaran laporan yang mempunyai tarikh tamat untuk kemudahan penghantaran di luar waktu pejabat (PTJ yang berada di kawasan pedalaman keluar pada waktu hujung minggu sahaja).	BPOPP	JANM Negeri/Cawangan(JNC) telah menyediakan kotak untuk penghantaran dokumen di luar pintu pejabat semasa tempoh PKP. Selain itu, JNC telah menyediakan Pigeon Hole dan DropBox untuk kemudahan PTJ mengambil atau menghantar laporan di luar waktu Pejabat.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
12	Untuk penambahbaikan,jika berkemampuan,dapat membuat ruangan <i>chat / window</i> interaktif pada portal janm di mana pengguna boleh memulakan chat sekiranya terdapat sebarang kemusykilan. Kadang-kadang,terdapat kemusykilan yg tidak dapat dijawab di peringkat JANM Cawangan,sekiranya ruangan chat interaktif ini disediakan, mungkin penambahbaikan boleh dibuat selangkah lebih baik.	BPTM	Cadangan diambil maklum untuk penambahbaikan portal JANM sekiranya bersesuaian.
13	Tempat menunggu orang awam diasingkan dari pejabat PTJ.	BPOPP	Keperluan pengasingan menunggu orang awam dan PTJ akan ditentukan mengikut keadaan semasa di kaunter. Maklumbalas dari JANM Kapit memaklumkan keadaan kaunter sedia ada di JANM Kapit adalah kurang kondusif bagi urusan WTD yang melibatkan orang ramai. Kaunter memerlukan pengubahsuaian sepenuhnya agar seragam seperti cawangan-cawangan lain.
14	Perbanyakkan aktiviti luar kawasan. Hari bertemu pelanggan kerana jarak antara satu cawangan kepada orang kampung sangat jauh.	BPOPP	JANM Negeri/Cawangan mengambil kesempatan untuk berjumpa PTJ di kawasan pedalaman semasa melaksanakan naziran.
15	Pegawai dan warga kerja JANM hendaklah membuat program bersama dengan kakitangan lantikan JANM yang berkhidmat di pusat tanggungjawab contohnya program pengukuhan semangat berpasukan.	BPPP	JANM Negeri/Cawangan mengadakan program perjumpaan bersama Pegawai Perakaunan dilaksanakan setiap tahun. Untuk mengemaskinian pengetahuan dan dialog/perbincangan bagi isu-isu yang dikehendaki di PTJ.
16	JANM juga diminta supaya membuat hebahan dulu berkaitan perkara baru sebelum sewenang-wenangnya mengkuiri PTJ. Pegawai di unit bayaran juga diminta supaya lebih berhati-hati dalam mengkuiri supaya tiada tersalah kuiri.	BPOPP BA MOF	<u>BPOPP:</u> BPOPP telah mengambil tindakan segala pemakluman yang diterima daripada Kementerian akan diedarkan dan dibuat penyelarasan. Setiap perkara baharu yang perlu dihebahkan kepada PTJ akan dikongsikan melalui group whatsapp. Tindakan Kuiri adalah berdasarkan semakan pegawai di JANM Negeri/Cawangan (JNC) (peranan Semak AO) terhadap dokumen kewangan seperti kesilapan baris caj dan sebagainya.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p>Pegawai JANM Negeri/Cawangan (JNC) yang menyemak dokumen kewangan telah diminta untuk sentiasa berhati-hati sebelum mengkuiri dokumen kewangan.</p> <p>Perkara yang dikuiiri adalah berkaitan perkara umum yang telah dihebahkan kepada PTJ. Sekiranya terdapat keraguan nyata di luar kebiasaan, pengesahan daripada PTJ akan didapatkan terlebih dahulu sebelum tindakan kuiiri.</p>
17	Banyakkan aktiviti kursus untuk penjawat awam di cawangan - cawangan kecil.	IPN BPOPP	<p><u>BPOPP:</u> JANM Negeri/Cawangan akan menghantar peserta ke kursus IPN dan permohonan terbuka kepada semua PTJ. Selain itu, Kursus generik kewangan anjuran IPN ada dilaksanakan di JANM Negeri/Cawangan.</p> <p><u>IPN:</u> Untuk makluman, kursus-kursus IPN ada dijalankan di Semenanjung, Sabah dan Sarawak melalui JANM Negeri/Cawangan masing-masing.</p>
18	Banyakkan kursus untuk PTJ.	IPN	Untuk makluman, IPN sentiasa berusaha untuk menambah bilangan kursus yang dijalankan setiap tahun.
19	Berpengetahuan luas dalam semua unit supaya dapat menjawab pertanyaan dari PTJ mahupun orang awam.	BPOPP BA MOF	<p><u>BPOPP:</u> JANM sentiasa memastikan pegawai JANM berpengetahuan di mana setiap pegawai perakaunan dikehendaki menghadiri kursus berkaitan perakaunan dan kewangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan.</p> <p>Pengarah Negeri/ Cawangan memastikan semua pegawai seliaan masing-masing sentiasa diberi pendedahan dengan ilmu pengetahuan dengan mengadakan kursus</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p>dalaman, sesi knowledge sharing dan sebagainya agar pegawai dapat memberi khidmat nasihat sewajarnya kepada PTJ.</p> <p>BAMOF: Bagi memastikan jawapan yang diberikan kepada PTJ adalah tepat, setiap Unit di BAMOF sentiasa membuat semakan antara satu sama lain serta dengan pihak berkaitan.</p>
20	Adakan hari bertemu pelanggan di peringkat pejabat perakaunan.	BPOPP BA MOF	BPOPP: JANM Negeri/Cawangan (JNC) akan mengadakan hari bertemu pelanggan bersekali dengan perjumpaan bersama PTJ untuk menjimatkan tenaga, masa dan kos.
21	Memperbanyakkan hari bertemu dengan PTJ.	BPOPP BA MOF	BPOPP: JANM Negeri/Cawangan (JNC) mengadakan taklimat akhir tahun, perjumpaan PTJ dan seterusnya menggunakan platform yang sama untuk bertemu PTJ.
G. KAUNTER			
1	Mewujudkan kaunter khidmat pelanggan pada hari sabtu atau ahad untuk penjawat awam.	BPPP BPOPP	Buat masa ini, kaunter khidmat pelanggan JANM hanya dibuka pada hari bekerja. Sekiranya pelanggan mempunyai pertanyaan atau ingin membuat semakan Wang Tidak Dituntut, pertanyaan dan semakan boleh dibuat secara dalam talian melalui portal JANM.
2	Perlu penambahan staf supaya masa menunggu dapat dikurangkan.	BPOPP BWTD BA MOF	BPOPP: Pengarah JANM Negeri/Cawangan(JNC) sentiasa memantau keadaan di kaunter dan menambah bilangan pegawai bertugas di kaunter mengikut keadaan dari semasa ke semasa di kaunter

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BWTD:</u> Alternatif semakan secara online telah dilaksanakan bagi mengurangkan bilangan kehadiran pelanggan di kaunter. Walau bagaimanapun, cadangan akan dipertimbangkan tertakluk kepada tempat dan perjawatan di BWTD.</p> <p><u>BAMOF:</u> Penjadualan/shif staff telah diperbanyakkan.</p>
3	Kemudahan yang ada boleh ditambah. Contoh kerusi tempat menunggu.	BPOPP	Setakat ini bilangan kerusi menunggu di kaunter adalah mencukupi dan jika terdapat keperluan tambahan secara adhoc, pihak pejabat perakaunan akan memastikan keperluan tersebut disediakan.
4	Mohon sediakan hand sanitizer di kaunter JANM.	BPPP	Kemudahan hand sanitizer telah disediakan di kaunter di lobi Ibu Pejabat JANM.
5	Penggunaan elektronik display di kaunter JANM (seperti kebanyakan institusi kewangan) bagi penyaluran maklumat secara langsung melalui digital kepada pelanggan serta menunjukkan imej korporat yang lebih eksklusif dan berkesan.	BPPP	Cadangan penambahbaikan diambil maklum dan akan dilaksanakan sekiranya bersesuaian serta mempunyai peruntukan tambahan.
6	Susun atur kaunter boleh dinaiktaraf bagi sistem nombor panggilan.	BPOPP	<p><u>BPOPP:</u> Penggunaan sistem nombor panggilan QMS di JANM Negeri adalah tertakluk kepada kelulusan peruntukan oleh MOF. Permohonan untuk menyediakan QMS di seluruh JANM Negeri/Cawangan (JNC) telah diusahakan dan akan dilaksanakan secara berperingkat mengikut kesediaan peruntukan.</p>
H.	PORTAL		
1	Mohon dikemaskini rujukan pekeling /surat edaran yang terkini di dalam senarai semak dalam portal JANM.	BPPP	Hebahan pekeling terkini telah disediakan di portal JANM dan dikemaskini dari semasa ke semasa

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
2	Mewujudkan carta alir atau menu mudah bagi pautan pantas untuk orang awam dan warga JANM.	BPPP	Orang awam dan warga JANM boleh melihat menu/pautan pantas bagi orang awam dan warga JANM melalui tab khas yang disediakan.
3	-Pastikan maklumat yang dipaparkan melalui portal adalah yang terkini dan tepat. -Pastikan segala maklumat sentiasa dikemaskini agar pengguna mendapat maklumat yang tepat dan cepat.	BPPP	Urus setia portal sentiasa memastikan maklumat dan kandungan yang dipaparkan di portal sentiasa dikemas kini dari semasa ke semasa.
4	Portal web dan cetakan yang berkesan dan menarik.	BPTM	<i>Portal team</i> masih dalam peringkat awal perancangan bagi menambah baik <i>design/layout</i> serta kandungan portal.
5	Sila buat web JANM lebih ringkas dan minimal.	BPTM	Cadangan akan dipertimbangkan sekiranya bersesuaian.
6	Perlu ditingkatkan lagi hebahan melalui portal.	BPPP	Sehingga kini, urus setia telah membuat hebahan secara kerap dan mengikut keperluan melalui paparan <i>banner</i> dan di ruangan Berita/Pengumuman.
I. PROMOSI			
1	a) Bagi meningkatkan kualiti dan promosi perkhidmatan JANM lebih kepada media elektronik dan media sosial. b) Selalu promosi skim JANM di TV. c) Promosi boleh menggunakan group WhatsApp. d) Segala hebahan kepada orang awam perlu dihebahkan kepada semua kementerian atau jabatan, dan bukan setakat di portal Jabatan Akauntan Negara sahaja.	BPPP	Hebahan dan promosi berkaitan perkhidmatan JANM sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa melalui medium rasmi Jabatan iaitu portal dan Facebook JANM. Hebahan secara dalaman kepada warga adalah melalui hebahan e-mel warga dan Ketua Akauntan Kementerian untuk dipanjangkan.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
	<p>f) Mewujudkan aduan/cadangan melalui WhatsApp.</p> <p>g) Memperbanyakkan lagi kaedah promosi melalui emel dan sumber lain agar kakitangan awam bukan bahagian kewangan dapat informasi yang sepatutnya. Secara keseluruhan semuanya baik .</p> <p>h) Memperkenalkan tugas-tugas Jabatan Akauntan Negara kepada orang awam.</p> <p>i) Mempelbagaikan dan memperbanyakkan hebahan dan cara penyampaian maklumat/ iklan contohnya melalui media elektronik seperti televisyen atau pun radio, media sosial seperti Facebook, Instagram, twitter.</p> <p>j) Memperbanyakkan promosi dalam media sosial dengan imej atau video yang menarik.</p> <p>k) Maklumat yang disampaikan dan dilaksanakan oleh JANM lebih efektif sekiranya promosi lebih kerap (mingguan) melalui saluran promosi yang lebih mesra pelanggan terutamanya orang awam umumnya seperti media sosial di mana ianya lebih cepat dan senang diketahui seperti Facebook, Instagram dan portal JANM amnya.</p> <p>l) Promosi - memperkenalkan apa fungsi/ aktiviti JANM kepada kerajaan dan orang awal melalui program Hari Bertemu pelanggan dan melalui medium Facebook.</p> <p>m) Banyakkan promosi aktiviti serta program JANM di media sosial.</p>		

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
	<p>n) Berhubung dengan pelanggan melalui Facebook sebagai medium utama adalah paling efektif selain dapat maklumat terkini berkenaan JANM dan sebagainya.</p> <p>o) Hebahan media elektronik dengan lebih berkesan serta tingkatkan pengetahuan dengan menyediakan manual atau kursus kepada pegawai bukan gunasama dan permudahkan kerjasama antara jabatan.</p> <p>p) Hebahan perlu di perluaskan lagi tentang program yang di lakukan oleh pihak JANM.</p> <p>q) Kerap membuat promosi melalui medium media internet supaya maklumat sampai kepada orang ramai terutama PTJ.</p> <p>r) Promosi melalui media elektronik amat membantu.</p> <p>s) Promosi melalui media sosial dipertingkatkan lagi.</p>		
3	<p>a) Update Facebook secara <i>real time</i> untuk mengetahui aktiviti-aktiviti JANM.</p> <p>b) Sentiasa kemaskini aktiviti dan perkhidmatan JANM di media sosial.</p> <p>c) Facebook kena lebih terkini.</p>	BPPP	Aktiviti rasmi Jabatan akan dikemaskini dari semasa ke semasa mengikut keperluan dan berusaha untuk menambahbaik hebahan secara real time.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
4	<ul style="list-style-type: none"> a) Kemaskini maklumat yang menarik dari masa ke semasa. b) Promosi yang berkualiti & kerap menyalurkan maklumat yang tepat, cepat dan berfaedah kepada semua. c) Tindakan meningkatkan kualiti dan promosi harus diteruskan. d) Promosi dengan lebih mesra. e) Promosi melalui kaedah media sosial (Facebook) perlu diperluaskan. f) Promosi perlu dikemaskini setiap masa dengan aktiviti yang terkini seperti mengenai kebajikan yang terdapat sama ada di dalam persatuan seperti Berkat, Perbakti atau Perpena. g) Perbanyakkan lagi informasi yang berguna untuk semua warga JANM. h) Perbanyakkan lagi promosi yang menarik. i) Menggunakan kaedah promosi yang lebih berkesan dan efisien. j) Memperbanyakkan lagi promosi dan menyebarkan maklumat yang tepat, wajar dan sesuai dengan cara inovatif, saksama dan tepat pada waktu. k) Memperbanyakkan cetakan bagi promosi yang berkaitan. l) Lebihkan kepada grafik untuk menarik minat orang awam untuk mengetahui tentang JANM. 	BPPP	BPPP mengambil maklum dan akan meningkatkan kepelbagaian saluran informasi, hebahan dan promosi dari masa ke semasa.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
	<p>m) Banyakkan info yang berkaitan dengan perkhidmatan yang JANM berikan.</p> <p>n) Buat banner yang menunjukkan kewujudan Jabatan Akauntan Negara kerana setengah orang tidak mengetahui fungsi jabatan selain jabatan yang membuat gaji kakitangan awam.</p> <p>o) Buat promosi yang <i>catchy</i> dan senang difahami. Jangan terlampau skema.</p> <p>p) Perbanyakkan informasi berbentuk infografik agar dapat menyampaikan maklumat dengan lebih padat dan menarik.</p> <p>q) Gunakan media sosial bagi menyampaikan maklumat yang betul agar maklumat viral yang tidak tepat dari orang awam dapat ditangkis.</p> <p>r) Informasi di kaunter dan media sosial berkaitan kejayaan perkhidmatan JANM yang memberi manfaat kepada penjawat awam, ahli parlimen dan rakyat keseluruhannya perlu di war-warkan dengan lebih meluaskan kepada semua.</p> <p>s) Memberikan lebih banyak infografik bagi memudahkan pemahaman terhadap servis yang disediakan oleh JANM.</p> <p>t) Mohon lebih banyak risalah yang berkaitan dengan perkhidmatan dan kursus yang dianjurkan oleh JANM pada masa akan datang.</p> <p>u) Pertingkatkan lagi penyampaian promosi perkhidmatan JANM dari masa ke semasa.</p>		

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
5	<p>a) Tingkatkan hebahan dengan mengadakan program bertemu pelanggan dengan lebih kerap.</p> <p>b) Perbanyakkan program <i>outreach</i>.</p> <p>c) Mengadakan lebih banyak hari bersama pelanggan bagi memberi banyak input kepada orang awam.</p>	BPPP	<p>Program bertemu pelanggan diadakan secara berkala mengikut keperluan dan permintaan. JANM akan mempertimbangkan cadangan berkaitan kekerapan program tersebut diadakan secara maya (dalam talian)</p> <p><u>BPOPP:</u> JANM Negeri/Cawangan(JNC) telah dan akan mengadakan perjumpaan dengan semua PTJ, taklimat penutupan akhir tahun, taklimat SPANM dan kursus lain kepada PTJ</p>
6	Saya cadangkan pihak tertentu perlu warwarkan kewujudan jabatan JANM ini kerana orang awam tidak tahu adanya jabatan ini. Boleh buat kajian ke kampung atau ke daerah yang sebenarnya perlukan perkhidmatan JANM. Kenal pasti populasi kawasan kajian ini.	BPPP	Program hebahan mengenai perkhidmatan JANM telah diatur secara berkala mengikut keperluan dan permintaan. Pengurusan Tertinggi dan BPPP akan mempertimbangkan cadangan berkaitan hebahan perkhidmatan JANM ke kawasan lain yang bersesuaian.
7	Sesi <i>outreach</i> bersama PTJ.	BPOPP	Setiap tahun JANM Negeri/Cawangan (JNC) akan mengadakan lawatan naziran ke PTJ iaitu sekurang-kurangnya sebanyak 35% bilangan PTJ di JNC masing-masing dan lawatan ini boleh dijadikan sebagai platform outreach kepada PTJ
8	Setiap pekeliling terkini hendaklah disebar melalui portal JANM	BPPP	Hebahan pekeliling terkini dimasukkan ke dalam portal JANM dan dikemaskini dari semasa ke semasa
9	Penyelesaian masalah melalui 'live chat'. Boleh dibuat secara <i>automated</i> .	BPTM	Cadangan ini akan dipertimbangkan jika bersesuaian.
10	Mewujudkan hari bertemu pelanggan di setiap JANM Negeri/ Cawangan (JNC).	BPOPP	JANM Negeri/ Cawangan (JNC) telah dan akan mengadakan perjumpaan dengan semua PTJ setiap tahun.
11	Penggunaan media lain selain emel seperti WhatsApp ataupun telegram bagi memudahkan berhubung dengan pegawai.	Semua Bahagian	<u>BPOPP:</u> Pengwujudan WhatsApp group memang telah diamalkan bagi alternatif medium komunikasi selain e-mel dan telefon.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p><u>BWTD:</u> Orang awam digalakkan menghubungi secara emel dan akan dihubungi secara peribadi oleh pegawai di BWTD untuk menyelesaikan isu yang timbul.</p> <p><u>BPAD:</u> BPAD telah pun melaksanakan dan sentiasa mengemas kini ahli kumpulan WhatsApp agar tiada yang tercicir daripada menerima sebarang hebahan & promosi terkini.</p> <p><u>PPPA:</u> PPPA juga memantau e-mel blast berkenaan sistem iGFMAS PTJ mengikut zon bagi kawasan utara, selatan, timur, Sabah dan Sarawak bagi memberikan maklumat sistem dan membantu PTJ sekiranya mempunyai isu berkaitan sistem.</p> <p><u>IPN:</u> Penggunaan media sosial dalam perhubungan di antara pegawai diwujudkan seperti penggunaan WhatsApp dan Facebook</p>
12	Menganjurkan program mesra pelanggan.	BPPP BPOPP	<p><u>BPPP:</u> Program bertemu pelanggan diadakan secara berkala mengikut keperluan dan permintaan. BPPP akan mempertimbangkan cadangan berkaitan kekerapan program tersebut diadakan secara maya (dalam talian)</p> <p><u>BPOPP:</u> JANM Negeri/Cawangan(JNC) sentiasa memantau keperluan dari semasa ke semasa dan bergantung kepada peruntukan yang disalurkan kepada JANM Negeri/Cawangan</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
13	Membuat hebahan di laman web rasmi/kementerian yang lain.	BPPP	Hebahan dan promosi mengenai perkhidmatan JANM sentiasa dikemaskini di portal JANM dan facebook JANM. Makluman juga disampaikan kepada kementerian yang lain, namun kelulusan hebahan di web kementerian adalah dengan kelulusan kementerian tersebut.
14	<p>a) Banyakkan program bertemu pelanggan dan menyelesaikan masalah yang tidak rumit ketika pertemuan tersebut. Bagi menarik perhatian promosi melalui media sosial hendaklah dibuat awal seminggu dan juga diwaktu hujung minggu. Pemilihan tempat juga penting seperti tempat lebih terbuka bagi menyenangkan orang ramai datang.</p> <p>b) Program juga dibuat lawasan luar bandar seperti pekan kecil dan tidak tertumpu kepada kawasan bandar sahaja.</p> <p>c) Buka booth dan sambutan Hari Pelanggan.</p> <p>d) Harus diperluaskan juga kawasan luar bandar terutama hari bertemu pelanggan.</p> <p>e) Dengan mengadakan pameran terbuka pada masyarakat umum mengenai janm supaya masyarakat lebih mengetahui JANM dengan lebih dekat.</p> <p>f) Kerap melaksanakan hari bertemu pelanggan agar msayarakat luar lebih mengetahui fungsi dan peranan JANM.</p> <p>g) Membuat promosi di kawasan luar bandar.</p>	BPPP	Program hebahan mengenai perkhidmatan JANM telah diatur secara berkala mengikut keperluan dan permintaan. Pengurusan Tertinggi dan BPPP akan mempertimbangkan cadangan berkaitan hebahan perkhidmatan JANM ke kawasan lain yang bersesuaian
15	JANM <i>corporate social responsibility programs</i> .	BPPP	JANM sentiasa melaksanakan program CSR melalui kelab dan persatuan di bawah JANM seperti PUSPANITA dan KESAN.

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
16	Kemaskini maklumat di kaunter dan lobi di HQ dan semua JANM Negeri/Cawangan(JNC).	BPPP BPOPP	<p><u>BPPP:</u> BPPP akan memastikan Informasi di kaunter dan lobi Jabatan sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa</p> <p><u>BPOPP:</u> JANM Negeri/Cawangan (JNC) akan memastikan maklumat di kaunter sentiasa dikemaskini dan Jawatankuasa Pelaksana EKSA DIY telah ditugaskan untuk memantau perkara ini</p>
17	<p>a) Hebahan dari HQ mestilah segera disampaikan kepada cawangan dan staf bawahan.</p> <p>b) Bagi penjawat awam, hebahan boleh ditambah baik melalui telefon (aplikasi WhatsApp).</p>	Semua Bahagian	<p>Hebahan melalui emel/whatsapp sentiasa dibuat</p> <p><u>BPOPA:</u> Semua hebahan telah disampaikan kepada semua warga BPOPA melalui perjumpaan, mesyuarat dan email.</p> <p><u>BWTD:</u> Sebarang hebahan prosedur WTD akan dimaklumkan di dalam Mesyuarat Penolong Pendaftar WTD untuk makluman pegawai WTD di JANM Negeri dan Cawangan.Hebahan juga turut dibuat di portal JANM. Manakala hebahan secara dalaman akan diadakan dalam mesyuarat unit masing-masing.</p> <p><u>BPAD:</u> Setiap Seksyen / Unit di BPAD sudah mempunyai kumpulan emel dan WhatsApp sendiri, di mana setiap hebahan dari ibupejabat akan diedarkan ke setiap pegawai.</p> <p><u>BPOPP:</u> Pengurusan BPOPP sentiasa memastikan maklumat disampaikan dengan segera kepada semua JANM Negeri/</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TINDAKAN	MAKLUM BALAS
			<p>Cawangan melalu hebahan secara e-mel dan whatsapp group. Pelbagai Group Whatsapp telah diwujudkan oleh setiap Unit di BPOPP bagi tujuan hebahan maklumat segera ke JANM Negeri/Cawangan.</p> <p><u>PPPA:</u> PPPA sentiasa memastikan hebahan disampaikan kepada semua.</p> <p><u>IPN:</u> Hebahan daripada Ibu Pejabat disampaikan juga melalui perantara media sosial seperti group WhatsApp bagi memastikan maklumat dapat disampaikan kepada pegawai dan staf bawahan.</p>
18	Laman intranet JANM boleh ditambah baik dari segi susun atur dan pengemaskinian maklumat.	BPPP	JANM sedang dalam proses untuk menambah baik portal intranet supaya lebih menarik dan maklumat yang disediakan lebih berguna kepada warga JANM.