

**JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA
STATISTIK ADUAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI
BAGI BULAN DISEMBER 2020**

| BIL | KATEGORI KES | KUMULATIF ADUAN DITERIMA SEHINGGA BULAN LALU | BULAN DISEMBER 2020 | | | ADUAN DITERIMA BULAN INI |
|-----|--|--|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| | | | JUMLAH ADUAN DITERIMA | JUMLAH ADUAN DISELESAIKAN | JUMLAH ADUAN DALAM SIASATAN | |
| 1. | Kelewatan / Tiada Tindakan | 14 | 16 | 14 | 2 | 30 |
| 2. | Tindakan Tidak Adil | - | - | - | - | - |
| 3. | Kekurangan Kemudahan Awam | - | - | - | - | - |
| 4. | Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-undang | - | - | - | - | - |
| 5. | Salah Guna Kuasa / Penyelewengan | - | - | - | - | - |
| 6. | Salah Laku Anggota Awam | 1 | - | - | - | 1 |
| 7. | Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan | 1 | - | - | - | 1 |
| 8. | Kegagalan Penguatkuasaan | - | - | - | - | - |
| 9. | Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan termasuk kaunter dan telefon | 57 | 15 | 15 | - | 72 |
| 10. | Pelbagai Aduan | 12 | 9 | 9 | - | 21 |
| | JUMLAH | 85 | 40 | 38 | - | 125 |

JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA
LAPORAN ADUAN YANG DITERIMA OLEH SETIAP BAHAGIAN DI JANM
BAGI BULAN DISEMBER 2020

| BIL. | BAHAGIAN | BILANGAN ADUAN |
|---------------------|--|-----------------------|
| 1 | BAHAGIAN PENGURUSAN OPERASI PEJABAT PERAKAUNAN (BPOPP) | 6 |
| 2 | BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERAKAUNAN DAN PENGURUSAN (BPPP) | 1 |
| 3 | PASUKAN PELAKSANAAN PERAKAUNAN AKRUAN (PPPA) | 0 |
| 4 | BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT (BPTM) | 1 |
| 5 | BAHAGIAN PENGURUSAN WANG TAK DITUNTUT (BWTD) | 32 |
| 6 | BAHAGIAN PERKHIDMATAN OPERASI PUSAT DAN AGENSI (BPOPA) | 0 |
| 7 | BAHAGIAN AKAUN KEMENTERIAN KEWANGAN (BA MOF) | 0 |
| 8 | BAHAGIAN KHIDMAT PERUNDING (BKP) | 0 |
| 9 | UNIT INTEGRITI | 0 |
| JUMLAH BESAR | | 40 |