

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

| BIL | KATEGORI KES   | KUMULATIF<br>ADUAN<br>DITERIMA<br>SEHINGGA<br>BULAN LALU | BULAN NOVEMBER 2020         |                                 |                                      | ADUAN<br>DITERIMA<br>BULAN INI |
|-----|--|--|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
|     |  |  | JUMLAH<br>ADUAN<br>DITERIMA | JUMLAH<br>ADUAN<br>DISELESAIKAN | JUMLAH<br>ADUAN<br>DALAM<br>SIASATAN |                                |
| 1.  | Kelewatan / Tiada Tindakan   | 13   | 1                           | 1                               | 0                                    | 14                             |
| 2.  | Tindakan Tidak Adil  | 0  | 0                           | 0                               | 0                                    | 0                              |
| 3.  | Kekurangan Kemudahan Awam  | 0  | 0                           | 0                               | 0                                    | 0                              |
| 4.  | Kepincangan Dasar dan Kelemahan Undang-undang                          | 0  | 0                           | 0                               | 0                                    | 0                              |
| 5.  | Salah Guna Kuasa / Penyelewengan                                       | 0  | 0                           | 0                               | 0                                    | 0                              |
| 6.  | Salah Laku Anggota Awam  | 1  | 0                           | 0                               | 0                                    | 1                              |
| 7.  | Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan                            | 1  | 0                           | 0                               | 0                                    | 1                              |
| 8.  | Kegagalan Penguatkuasaan   | 0  | 0                           | 0                               | 0                                    | 0                              |
| 9.  | Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan termasuk kaunter dan telefon | 57   | 0                           | 0                               | 0                                    | 57                             |
| 10. | Pelbagai Aduan   | 12   | 0                           | 0                               | 0                                    | 12                             |
|     | <b>JUMLAH</b>  | <b>84</b>  | <b>1</b>                    | <b>1</b>                        | <b>0</b>                             | <b>85</b>                      |

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

| BIL.                | BAHAGIAN   | BILANGAN ADUAN |
|---------------------|--|----------------|
| 1                   | BAHAGIAN PENGURUSAN OPERASI PEJABAT PERAKAUNAN (BPOPP) | 0              |
| 2                   | BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERAKAUNAN DAN PENGURUSAN (BPPP)  | 0              |
| 3                   | PASUKAN PELAKSANAAN PERAKAUNAN AKRUAN (PPPA)           | 0              |
| 4                   | BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT (BPTM)          | 0              |
| 5                   | BAHAGIAN PENGURUSAN WANG TAK DITUNTUT (BWTD)           | 1              |
| 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              |
| <b>JUMLAH BESAR</b> |  | <b>1</b>       |