



JABATAN AKAUNTAN  
NEGARA MALAYSIA

# Laporan Aduan Dan Maklumbalas Yang Diterima Julai 2020

## Laporan Aduan dan Maklumbalas Yang Diterima Julai 2020

a) Aduan mengikut bahagian

<b>BAHAGIAN</b>	<b>BILANGAN ADUAN</b>	<b>BILANGAN MAKLUMBALAS</b>
Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan		18
Bahagian Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan	-	19
Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	-	1
Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	13	76
Bahagian Pengurusan Wang Tidak Dituntut	3	58
Bahagian Pengurusan Operasi Pusat Dan Agensi	-	6
Bahagian Pengurusan Audit Dalam	-	2
Bahagian Khidmat Perunding	-	1
Bahagian Akaun MOF	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>16</b>	<b>179</b>

b) Aduan mengikut sumber

<b>SUMBER</b>	<b>BILANGAN ADUAN</b>	<b>BILANGAN MAKLUMBALAS</b>
SISPAA	15	131
Laman Sosial Facebook JANM	-	-
Email	1	47
Integrasi Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam (iSPAAA)	-	-
PEMUDAH	-	-
Akhbar	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>16</b>	<b>178</b>

**JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**  
**STATISTIK ADUAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI BAGI TAHUN 2020**  
**SEHINGGA JULAI 2020**

Bil.	Kategori Kes	KUMULATIF ADUAN DITERIMA BULAN LALU	BULAN JULAI 2020			KUMULATIF ADUAN DITERIMA
			Jumlah Aduan Diterima	Jumlah Aduan Diselesaikan	Jumlah Aduan Dalam Siasatan	
1.	Kelewatan / Tiada Tindakan	5	-	-	-	5
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	-	-	-	-	-
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	-	-	-	-	-
8.	Kegagalan Penguatkuasaan	-	-	-	-	-
9.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan termasuk kaunter dan telefon	14	11	11	-	25
10.	Pelbagai Aduan	1	5	5	-	6
	<b>JUMLAH</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>36</b>