

MODUL PENGADU

	KANDUNGAN	M/S
1	<u>PENGENALAN</u>	1
2	<u>BORANG ADUAN</u>	1
	2.1 <u>BORANG ADUAN TANPA LOGIN</u>	1
	2.2 <u>BORANG ADUAN DENGAN LOGIN</u>	5
3	<u>SEMAKAN ADUAN</u>	9
4	<u>PEMBATALAN ADUAN</u>	15



1. PENGENALAN

Modul Aduan berfungsi untuk pengguna membuat aduan berkaitan isu atau kerosakan peralatan ICT. Pengguna juga boleh menyemak status aduan yang telah dibuat dan maklumat Pegawai Teknikal yang ditugaskan bagi aduan berkaitan. Di samping itu juga pengguna boleh membatalkan aduan yang berstatus Baru sekiranya isu tersebut telah selesai.

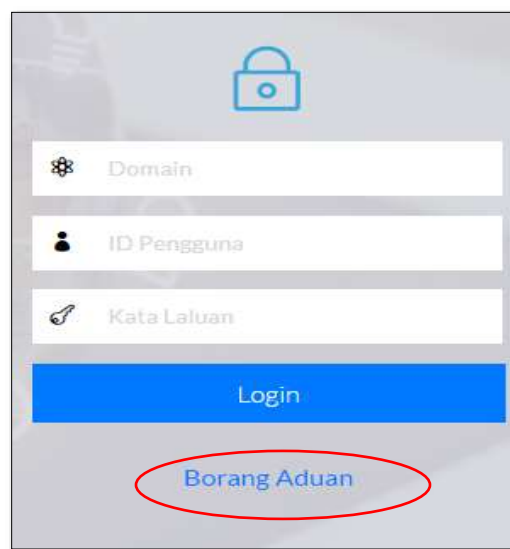
2. BORANG ADUAN

Pengguna boleh membuat aduan dengan 2 kaedah:

- i) Borang Aduan (Tanpa Login)
- ii) Borang Aduan (Dengan Login)

2.1 BORANG ADUAN (TANPA LOGIN)

Langkah 1: Klik 'Borang Aduan' seperti di Rajah 1.



Rajah 1: Hyperlink Borang Aduan (Tanpa Login)



Langkah 2: Borang Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 2.

The image shows a web form for filing a complaint. It is divided into two main sections: 'BORANG ADUAN' (Complaint Form) and 'BUTIRAN ADUAN' (Complaint Details).

BORANG ADUAN

- No. Kad Pengesalan*:
- Nama*:
- Jawatan*:
- Bahagian*:
- Email*:
- No. Telefon*:
- No. Telefon Bimbit*:

BUTIRAN ADUAN

- Lokasi Kerosakan*:
- Aduan*:
- Kategori*:
- Jenis*:
- Kod Aset:
- No. Sili:
- Masalah*:

At the bottom of the 'BUTIRAN ADUAN' section, there is a file upload area: 'Dokumen Sokongan (Max 9MB):' with buttons for 'Choose File', 'No file chosen', and 'Cancel Upload'.

Rajah 2: Borang Aduan

Langkah 3: Sila isikan semua maklumat yang diperlukan di ruang Borang Aduan dan Butiran Aduan.

Nota: Medan yang bertanda * adalah wajib diisi.



Langkah 4: Pengguna boleh memuat naik dokumen sokongan aduan dengan menekan butang 'Choose File' seperti di Rajah 3

The screenshot shows a web form with a text area labeled 'Masalah*' containing the text 'jjjj'. Below the text area is a file upload section labeled 'Dokumen Sokongan (Max 9MB)'. This section contains three buttons: 'Choose File', 'No file chosen', and 'Cancel Upload'. The 'Choose File' button is highlighted with a red rectangular border.

Rajah 3: Borang Aduan – Butang Choose File

Nota : Hanya fail jenis *.jpeg dan *.pdf sahaja dibenarkan (.jpeg|.JPEG|.jpg|.JPG|.pdf|.PDF). Saiz maksima fail adalah 9MB.

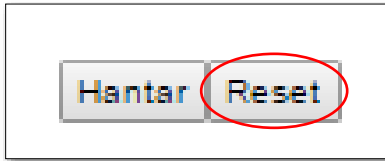
Langkah 5: Pengguna boleh membatalkan muat naik dokumen sokongan aduan dengan menekan butang 'Cancel Upload' seperti di Rajah 4.

The screenshot shows the same web form as in Rajah 3. In this version, the 'Cancel Upload' button in the file upload section is highlighted with a red rectangular border.

Rajah 4: Borang Aduan – Butang Cancel Upload

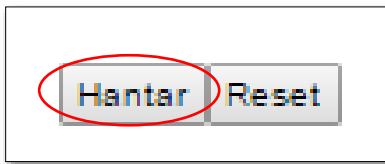


Langkah 6: Pengguna boleh *reset* medan yang telah diisi dengan klik butang 'Reset' seperti di Rajah 6.



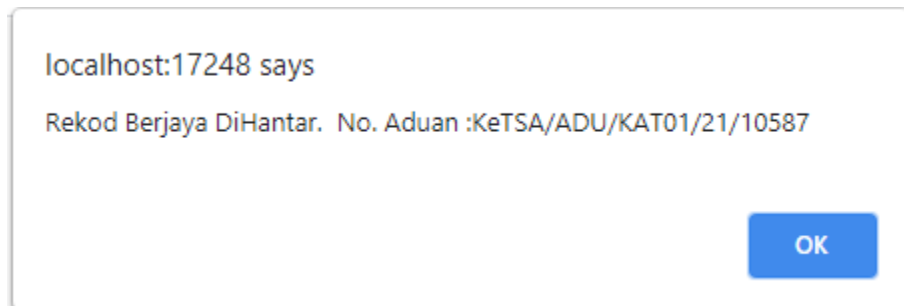
Rajah 6: Borang Aduan – Butang Reset

Langkah 7: Klik butang 'Hantar' untuk menghantar aduan seperti di Rajah 7.



Rajah 7: Borang Aduan – Butang Hantar

Langkah 8: Mesej berikut akan dipaparkan seperti di Rajah 8. Pengguna boleh menggunakan nombor aduan yang dipapar untuk menyemak status aduan. Notifikasi email berkaitan aduan akan dihantar kepada Penyelaras Aduan dan salinan kepada email pengadu.

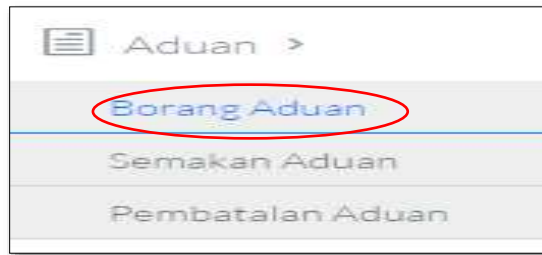


Rajah 8: Borang Aduan – Mesej Berjaya



2.2 BORANG ADUAN (DENGAN LOGIN)

Langkah 1: Klik Aduan > 'Borang Aduan' pada menu tepi seperti di Rajah 9.



Rajah 9: Menu Aduan – Borang Aduan

Langkah 2: Borang Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 10. Maklumat pengadu akan dipaparkan secara automatic. Pengguna boleh mengemaskini maklumat sekiranya perlu.

The screenshot shows a form titled 'BORANG ADUAN'. Under the 'BUTIRAN PENGADU' section, the following fields are visible:

- No. Kad Pengenalan: 8309 [REDACTED]
- Nama: Hasniza bt Rasmin
- Jawatan: Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
- Bahagian: Bahagian Pengurusan Maklumat
- Emel: hasniza.rasimin@nre.gov.my
- No. Telefon: [Empty]
- No. Telefon Bimbit: [Empty]

Below this section is the 'BUTIRAN ADUAN' section, which is currently empty.

Rajah 10: Borang Aduan – Butiran Pengadu



Langkah 3: Masukkan maklumat di 'Butiran Aduan' seperti di Rajah 11.

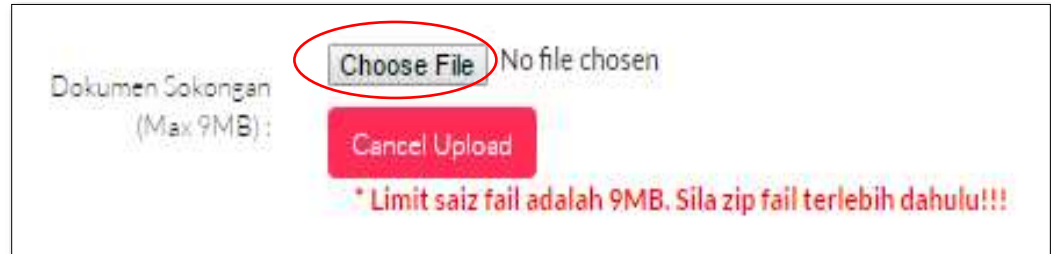
Nota: Medan yang bertanda * adalah wajib diisi.

BUTIRAN ADUAN	
Lokasi Kerosakan *:	<input type="text" value="RUANG KERJA"/>
Aduan *:	<input type="text" value="ICT-BPM"/>
Kategori *:	<input type="text" value="PERKAKASAN"/>
Jenis *:	<input type="text" value="PENCETAK"/>
Kod Aset:	<input type="text"/>
No. Siri:	<input type="text"/>
Masalah *:	<input type="text" value="PRINTER X BERFUNGSI"/>
Dokumen Sokongan (Max 9MB):	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Cancel Upload"/>
* Mandatori	

Rajah 11: Borang Aduan – Butiran Aduan



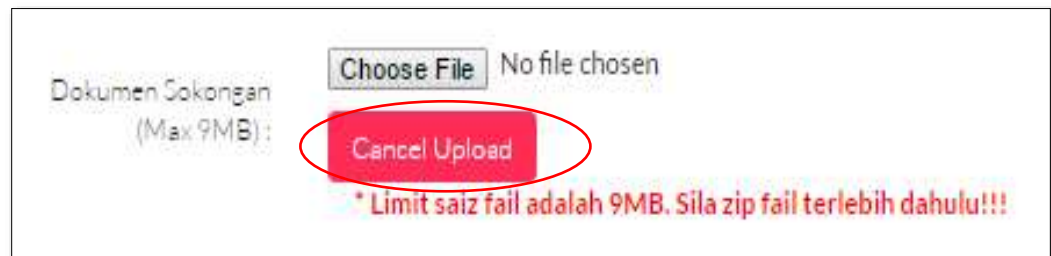
Langkah 4: Pengguna boleh memuat naik dokumen sokongan aduan dengan menekan butang 'Choose File' seperti di Rajah 12.



Rajah 12: Borang Aduan – Butang Choose File

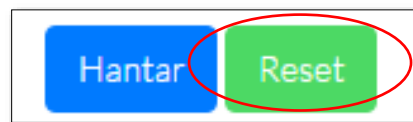
Nota : Hanya fail jenis *.jpeg dan *.pdf sahaja dibenarkan (.jpeg|.JPEG|.jpg|.JPG|.pdf|.PDF). Saiz maksima fail adalah 9MB.

Langkah 5: Pengguna boleh membatalkan muat naik dokumen sokongan aduan dengan menekan butang 'Cancel Upload' seperti di Rajah 13.



Rajah 13: Borang Aduan – Butang Cancel Upload

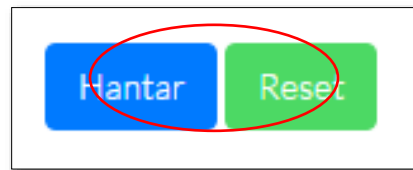
Langkah 6: Pengguna boleh reset medan yang telah diisi dengan klik butang 'Reset' seperti di Rajah 14.



Rajah 14: Borang Aduan - Butang Reset

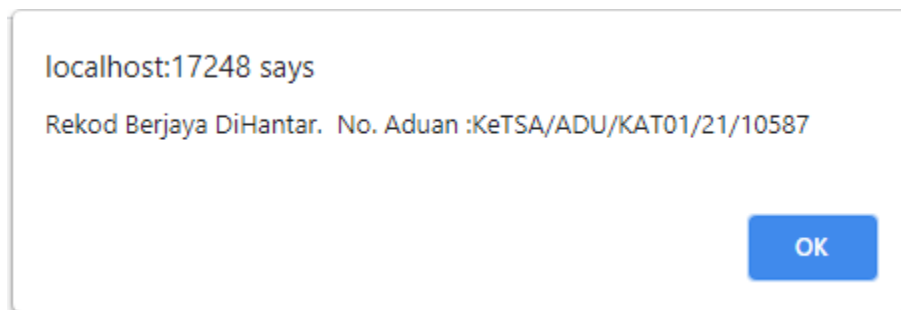


Langkah 7: Klik butang 'Hantar' untuk menghantar aduan seperti di Rajah 15.



Rajah 15: Borang Aduan - Butang Hantar

Langkah 8: Mesej berikut akan dipaparkan seperti di Rajah 16. Pengguna boleh menggunakan nombor aduan yang dipapar untuk menyemak status aduan. Notifikasi email berkaitan aduan akan dihantar kepada Penyelaras Aduan dan salinan kepada email pengadu.



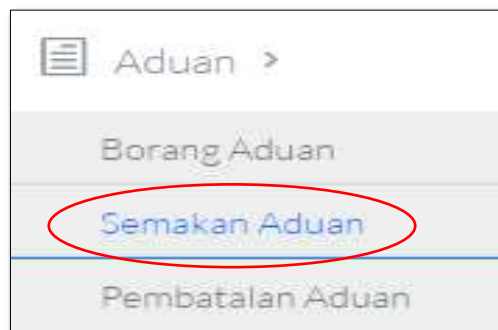
Rajah 16: Borang Aduan – Mesej Berjaya



3. SEMAKAN ADUAN

Sub Modul Semakan Aduan adalah bagi membolehkan pengguna menyemak status aduan yang telah dibuat. Pengguna hanya boleh menyemak status aduan sendiri.

Langkah 1: Klik Aduan > Semakan Aduan pada menu tepi seperti di Rajah 17.



Rajah 17: Menu Aduan – Semakan Aduan

Langkah 2: Skrin Carian Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 18. Senarai Aduan yang dipaparkan adalah berdasarkan id pengguna.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut: No. Aduan

No. Aduan:

Cari

SENARAI ADUAN

No. Aduan	Tarikh Aduan	Jenis Kesalahan	Status
NR/ADUKAT01/17/6294	13/03/2017	MONITOR	DIAGNOSIS
NR/ADUKAT01/17/6300	24/03/2017	MONITOR	SARU
NR/ADUKAT01/17/6233	07/02/2017	MOUSE	DITUTUP
NR/ADUKAT01/17/6275	13/03/2017	PENCETAK	DIAGNOSIS
NR/ADUKAT01/17/6296	15/03/2017	PENCETAK	TELAH DIAGNOSIS
NR/ADUKAT01/17/6203	27/02/2017	KOMPUTER	DITUTUP
NR/ADUKAT01/17/6292	13/03/2017	RANOKAAN	SARU

Rajah 18: Semakan Aduan



Langkah 3: Pilih 'Jenis Carian' yang dikehendaki seperti di Rajah 19. Terdapat 4 jenis carian iaitu berdasarkan No. Aduan, Jenis Kerosakan, Tempoh dan Keyword.

Carian Mengikut :
No. Aduan
No. Aduan
Jenis Kerosakan
Tempoh
Keyword

No. Aduan :
Cari Reset

Rajah 19: Semakan Aduan – Jenis Carian

Langkah 4: Masukkan No. Aduan yang hendak dicari seperti di Rajah 20. Medan tersebut adalah berdasarkan pilihan 'Jenis Carian'.

CARIAN ADUAN

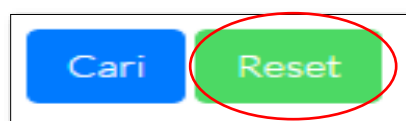
Carian Mengikut : No. Aduan

No. Aduan : NRE/ADU/KAT01/17/6253

Cari Reset

Rajah 20: Semakan Aduan – Jenis Carian

Langkah 5: Pengguna boleh *reset* medan yang telah diisi dengan menekan butang 'Reset' seperti di Rajah 21.



Rajah 21: Semakan Aduan – Butang Reset



Langkah 6: Klik butang Cari untuk membuat carian seperti di Rajah 22.



Rajah 22: Semakan Aduan – Butang Cari

Langkah 7: Hasil carian akan dipaparkan seperti di Rajah 23.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut:

No. Aduan:

SENARAI ADUAN

No. Aduan	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Status
NRE/ADU/KAT01/17/6253	27/02/2017	KOMPUTER	DITUTUP

Rajah 23: Semakan Aduan – Hasil Carian

Langkah 8: Untuk melihat maklumat terperinci aduan, klik pada *hyperlink* nombor aduan seperti di Rajah 24.

SENARAI ADUAN

No. Aduan	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Status
NRE/ADU/KAT01/17/6253	27/02/2017	KOMPUTER	DITUTUP

Rajah 24: Semakan Aduan – Senarai Aduan



Langkah 9: Butiran Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 25.

MAKLUMAT CARIAN	
BUTIRAN PENGADU	
Nama :	Hasniza bt Rasimin
Jawatan :	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
Bahagian :	Bahagian Pengurusan Maklumat
Emel :	hasniza.rasimin@nre.gov.my
No. Telefon :	
No. Telefon Bimbit :	
BUTIRAN ADUAN	
Lokasi Kerosakan :	ARAS 5
No. Aduan :	NRE/ADU/KAT01/17/6253
Aduan :	ICT-BPM
Kategori :	PERKAKASAN
Jenis :	KOMPUTER
Kod Aduan :	

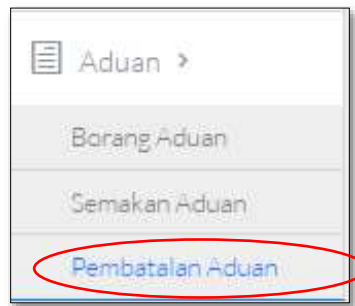
Rajah 25: Semakan Aduan – Maklumat Carian Aduan



4. PEMBATALAN ADUAN

Pengadu boleh menggunakan Sub modul Pembatalan Aduan untuk membatalkan aduan yang berstatus Baru sahaja.

Langkah 1: Klik Pembatalan Aduan pada menu tepi seperti di Rajah 26.



Rajah 26: Menu Pembatalan Aduan

Langkah 2: Senarai aduan baru akan terapar dan klik pada *hyperlink* No. Aduan yang ingin dibatalkan seperti di Rajah 27.

SENARAI ADUAN BARU

No. Aduan	Tarikh Aduan	Aduan	Kategori	Status
NRE/ADU/KAT01/17/6275	28/03/2017	ICT-BPM	PERKAKASAN	BARU

Rajah 27: Pembatalan Aduan – Senarai Aduan Baru



Langkah 3: Skrin Pembatalan Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 28.

MEMBATALAN ADUAN	
BUTIRAN PENGADU	
No. Kad Pengenalan:	SS010950
Nama:	Thurga Devi A/P Kishan
Jawatan:	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
Badan:	Bahagian Pengurusan Maklumat
E-mel:	thurga@ketr.gov.my
No. Telefon:	03-88661629
No. Telefon Bimbit:	
BUTIRAN ADUAN	
No. Aduan:	KeTSA/ADU/KATO1/20/10575
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	EMEL

Rajah 28: Pembatalan Aduan – Maklumat Aduan



Langkah 4: Masukkan Catatan Pembatalan dan klik butang Batal Aduan seperti di Rajah 29.

BUTIRAN PEMBATALAN

Catatan Pembatalan
*:

masalah selesai.

* Mandatori

Batal Aduan

Rajah 29: Pembatalan Aduan – Batal Aduan

Langkah 5: Mesej berikut akan terpapar menandakan aduan telah dibatalkan seperti di Rajah 30.

10.19.136.70 says
Rekod Aduan berjaya dibatalkan

OK

Rajah 30: Pembatalan Aduan – Mesej Berjaya