

MODUL PENYELARAS ADUAN

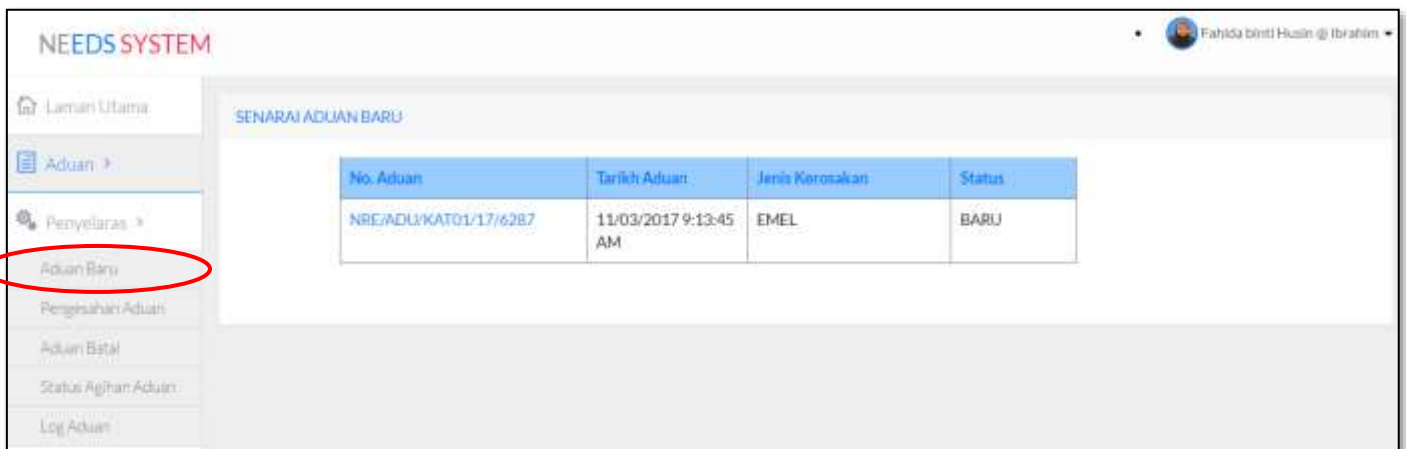
	KANDUNGAN	M/S
1	<u>PENGENALAN</u>	1
2	<u>ADUAN BARU</u>	1
3	<u>PENGESAHAN ADUAN</u>	5
4	<u>PEMBATALAN ADUAN</u>	9
5	<u>STATUS AGIHAN ADUAN</u>	11
6	<u>LOG ADUAN</u>	14
7	<u>CARIAN ADUAN</u>	15



1. PENGENALAN

Modul ini berfungsi untuk Penyelaras Aduan membuat agihan tugas kepada Pegawai Teknikal, membuat pengesahan aduan, melihat senarai aduan batal, melihat status agihan aduan dan merekod aduan pengguna yang diterima melalui emel atau telefon.

2. ADUAN BARU



No. Aduan	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Status
NRE/ADU/KAT01/17/62B7	11/03/2017 9:13:45 AM	EMEL	BARU

Rajah 1: Senarai Aduan Baru

Langkah 1: Klik Aduan Baru. Skrin Senarai Aduan baru akan dipaparkan.

Langkah 2: Klik pada *hyperlink* No.Aduan. Maklumat Pengadu dan Butiran Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 2.



Maklumat Pengadu	
No. Kad Pengenalan:	760220115486
Nama:	Fahida binti Husin @ Ibrahim
Jawatan:	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
Bahagian:	Bahagian Pengurusan Maklumat
Emel:	fahida@nre.gov.my
No. Telefon:	1084
No. Telefon Bimbit:	0123456789
Lokasi Kersejiaan:	Aras 5
Butiran Aduan	
No Aduan:	NRE/ADU/KAT01/17/6287
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	EMEL
Jenis:	EMEL
Kod Aset:	
No Sin:	
Masalah:	lupa pwd
Dokumen Sokongan:	20161026_152329.jpg
Status:	BARU
AGIHAN ADUAN	
Nama Pegawai:	<input type="text" value="--Pilih pegawai--"/>
<input type="button" value="Hantar"/> <input type="button" value="Batal"/> SENARAI TUGAS SEMASA	

Rajah 2: Paparan Maklumat Aduan Baru



Langkah 3: Klik **Senarai Tugas Semasa** untuk melihat jumlah tugas terkini pegawai teknikal seperti di Rajah 3.

AGIHAN ADUAN

Nama Pegawai: Hasniza bt Rasimin

Hantar

SENARAI TUGAS SEMASA

Rajah 3: Link Senarai Tugas Semasa

Langkah 4: Senarai Tugas Semasa akan dipaparkan. Klik butang OK seperti di Rajah 4.

SENARAI TUGAS SEMASA

Pegawai Teknikal	Jumlah Tugas Semasa
Fahida binti Husin @ Ibrahim	1

OK

Rajah 4: Senarai Tugas Semasa



Langkah 5: Pilih Pegawai Teknikal seperti di Rajah 5.

AGIHAN ADUAN

Nama Pegawai

--Pilih pegawai--
Khairil Izuree bin Kamiruzaman
Wan Kamarul Effendy bin Wan Kamaruzaman
Hasniza bt Rasimin
Suhairina binti Sudirman
Ernewaty binti Ab Rahman

Hantar Batal SENARAI TUGAS SEMASA

Rajah 5: Senarai Pegawai Teknikal

Langkah 6: Klik butang Hantar.



3. PENGESAHAN ADUAN

Langkah 1: Klik Pengesahan Aduan. Skrin Senarai pengesahan aduan akan dipaparkan seperti Rajah 6.

The screenshot shows the 'NEEDS SYSTEM' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Laman Utama', 'Aduan', 'Peruntukan', 'Aduan Baru', 'Pengesahan Aduan', 'Aduan Teta', 'Data Aduan Aduan', and 'Log Aduan'. The main area is titled 'PENGESAHAN ADUAN' and contains a table with the following data:

No. Aduan	Tarikh Aduan	Aduan	Kategori	Status
MRE/RIKATOL/ST/238	09/01/2017 3:20:35 PM	ICTBPM	PERKAKASAN	PENGESAHAN/PENYELESAAN

Rajah 6: Paparan Senarai Pengesahan Aduan

Langkah 2: Klik pada *hyperlink* No.Aduan. Maklumat Pengadu dan Butiran Aduan akan dipaparkan seperti Rajah 7.



Maklumat Pengadu	
No. Kad Pengenalan:	820117035738
Nama:	Ernewaty binti Ab Rahman
Jawatan:	Pegawai Teknologi Maklumat
Bahagian:	Bahagian Pengurusan Maklumat
Emel:	ernewaty@nre.gov.my
No. Telefon:	0388861076
No. Telefon Bimbit:	
Butiran Aduan	
No Aduan:	NRE/ADU/KAT01/17/6286
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	PERKAKASAN
Jenis:	MONITOR
Kod aset:	
No Siri:	
Masalah:	hhh
Dokumen Sokongan:	
Penyelesaian:	Penyelesaian Dalamam
Catatan Tindakan:	dah ok
Pegawai Teknikal:	Fahida binti Husin @ Ibrahim
MAKLUMAT PENGESAHAN	
Catatan:	<input type="text" value="--Pilih Status--"/>
<input type="button" value="HANTAR"/>	

Rajah 7: Paparan Maklumat Pengesahan Aduan



Langkah 3: Sekiranya aduan perlu diagih semula, Pilih Catatan sebagai DIAGIH SEMULA seperti di Rajah 8.

MAKLUMAT PENGESAHAN

Catatan : --Pilih Status--
--Pilih Status--
DIAGIH SEMULA
DITUTUP

Rajah 8: Catatan Pengesahan Aduan

Langkah 4: Pilih Pegawai Teknikal seperti di Rajah 9.

MAKLUMAT PENGESAHAN

Catatan : DIAGIH SEMULA

Pegawai Teknikal : --Pilih pegawai--
--Pilih pegawai--
Khairil Izuree bin Kamiruzaman
Wan Kamarul Effendy bin Wan Kamaruzaman
Hasniza bt Rasimin
Suhairina binti Sudirman
Ernewaty binti Ab Rahman

Rajah 9: Senarai Pegawai Teknikal

Langkah 5: Klik Hantar.

NOTA: Aduan akan diagih semula kepada Pegawai Teknikal.



Langkah 6: Sekiranya aduan telah selesai, Pilih Catatan sebagai DITUTUP seperti di Rajah 10.

MAKLUMAT PENGESAHAN

Catatan : --Pilih Status--

--Pilih Status--
DIAGIH SEMULA
DITUTUP

Rajah 10: Catatan Pengesahan Aduan

Langkah 7: Klik Hantar.

NOTA: Aduan selesai.



PEMBATALAN ADUAN

Langkah 1: Klik pada Pembatalan Aduan dan skrin Senarai aduan yang telah diagih serta senarai aduan yang dibatalkan akan dipaparkan seperti Rajah 11.

HELPDESK KETSA

Laman Utama

SENARAI ADUAN YANG TELAH DIAGIH

No. Aduan	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Status
KeTSA/ADU/KAT01/21/63250	24/8/2021 2:44:19 PM	EMEL IceWarp	TELAH DIAGIH
KeTSA/ADU/KAT01/21/63249	24/8/2021 2:38:59 PM	EMEL IceWarp	TELAH DIAGIH
KeTSA/ADU/KAT01/21/63241	23/8/2021 10:37:28 AM	RANGKAIAN	TELAH DIAGIH
KeTSA/ADU/KAT01/21/63239	23/8/2021 9:20:16 AM	PENCETAK	TELAH DIAGIH
KeTSA/ADU/KAT02/21/56127	15/4/2021 10:49:50 AM	CPU / RAM / HDD	TELAH DIAGIH

Aduan >

Borang Aduan

Semakan Aduan

Pembatalan Aduan

Penyelaras >

Aduan Baru

Pengesahan Aduan

Pembatalan Aduan

Status Agihan Aduan

Log Aduan

Carian Aduan

Pegawai Teknikal >

Penyelesaian Teknikal

SENARAI ADUAN YANG DIBATALKAN

No. Aduan	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Status
NRE/ADU/KAT01/18/8623	28/5/2018 10:31:05 AM	MONITOR	BATAL
NRE/ADU/KAT01/18/10992	20/10/2018 4:51:11 PM	MONITOR	BATAL

Log Aduan

Laporan >

Kategori

Rajah 11: Paparan Senarai Aduan Yang Telah Diagih & Senarai Aduan Yang Dibatalkan



Langkah 2: Untuk Pembatalkan Aduan klik pada hyperlink No.Aduan pada Senarai Aduan Yang Telah Diagih dan *Maklumat Pengadu akan dipaparkan seperti Rajah 12. Kemudian klik Batal Aduan.(Batal aduan dibuat oleh penyelaras Aduan)*

Maklumat Pengadu	
No. Kad Pengenalan :	770603125701
Nama :	Muhd Nur Anuar bin Janamin
Jawatan :	Penolong Pengarah
Bahagian :	Pusat Geospacial Negara
Emel :	anuar.@ketsa.gov.my
No. Telefon :	
No. Telefon Bimbit :	
Lokasi Kerossakan :	Aras 7

Butiran Aduan	
No Aduan :	KeTSA/ADU/KAT02/21/56127
Aduan :	ICT-PGN
Kategori :	PERKAKASAN
Jenis :	CPU / RAM / HDD
Kod Aset :	
No Siri :	
Masalah :	Replace PC Dell T5400 kepada HPZ240 Tower
Dokumen Sokongan :	
Status :	TELAH DIAGIH
Pegawai Teknikal :	Ishaq B. Baharudin

[BATALADUAN](#)



Langkah 3: Untuk melihat senarai Aduan yang dibatalkan klik pada hyperlink No.Aduan. Maklumat Aduan akan dipaparkan seperti Rajah 12.

Maklumat Pengguna	
No. Kad Pengiraan	360220115486
Nama	Fahda binti Huzin @ Ibrahim
Jawatan	Pencolong Pegawai Teknologi Maklumat
Badan	Bahagian Pengurusan Maklumat
E-mel	fahda@nra.gov.my
No. Telefon	0388661084
No. Telefon Bimbit	0123456789
Lokasi Kerja	Aras 5
Butiran Aduan	
No. Aduan	NRE/ADUKAT01/17/6278
Aduan	ICT-BPM
Kategori	PERKAKASAN
Jenis	PENCETAK
Kod Aset	
No. S/N	
Masalah	Printer rosak
Dokumen Sokongan	20141028_152952.jpg
Status	BATAL
Catatan Pembatalan	Aduan batal
<input type="button" value="OK"/>	

Rajah 12: Paparan Maklumat Aduan Batal

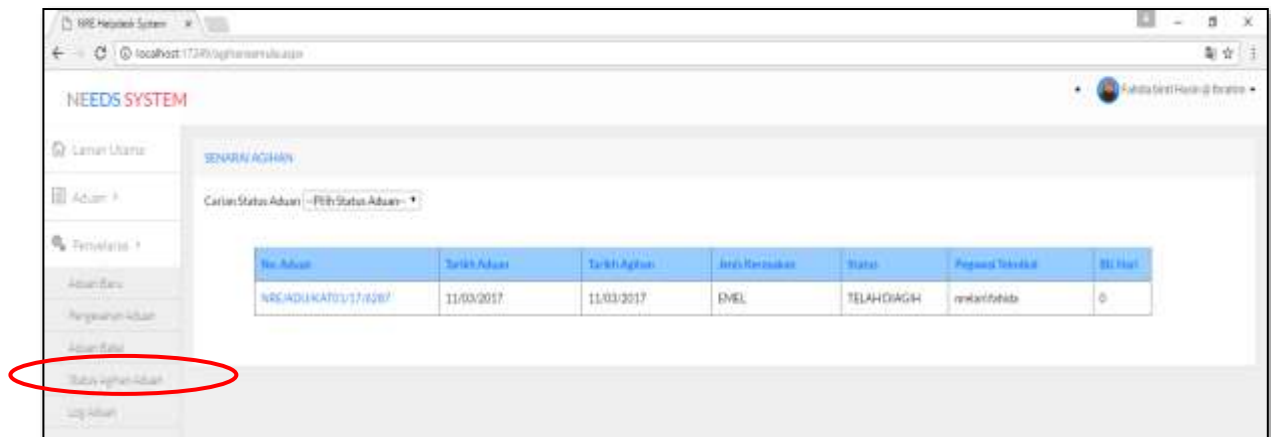
Langkah 3: Klik OK.



4. STATUS AGIHAN ADUAN

Penyelaras boleh melihat status aduan yang telah diagih atau diagih semula sekiranya aduan tersebut belum diambil tindakan oleh pegawai teknikal.

Langkah 1: Klik Status Agihan Aduan. Senarai agihan aduan akan dipaparkan seperti Rajah 13.



Rajah 13: Paparan Status Agihan Aduan

Langkah 2: Klik pada *hyperlink* No.Aduan. Maklumat Pengadu dan Butiran Aduan akan dipaparkan seperti Rajah 14.



Maklumat Pengadu	
No. Kad Pengenalan:	760220115486
Nama:	Fahida binti Husin @ Ibrahim
Jawatan:	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
Bahagian:	Bahagian Pengurusan Maklumat
Email:	fahida@nre.gov.my
No. Telefon:	1084
No. Telefon Bimbit:	0123456789
Lokasi Keropokan:	Aran 5
Butiran Aduan	
No Aduan:	NRE/ADU/KATO1/17/6287
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	EMEL
Jenis:	EMEL
Kod Aset:	
No Siri:	
Masalah:	lupa pwtf
Dokumen Sokongan:	20161026_152329.jpg
Status:	TELAH DIAGIH
Pegawai Teknikal:	Fahida binti Husin @ Ibrahim
AGIHAN SEMULA TUGAS	
Nama Pegawai:	<input type="text" value="--Pilih pegawai--"/>
Catatan Agihan:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Hantar"/> SENARAI TUGAS SEMASA	

Rajah 14: Paparan Maklumat Agihan Aduan



Langkah 3: Pilih Nama Pegawai Teknikal untuk Agihan Semula Tugas seperti Rajah 15.

The screenshot shows a web form titled "AGIHAN SEMULA TUGAS". It has two main sections: "Nama Pegawai" and "Catatan Agihan". The "Nama Pegawai" section contains a dropdown menu with the text "--Pilih pegawai--". The dropdown is open, showing a list of names: "--Pilih pegawai--", "Khairil Izuree bin Kamiruzaman", "Wan Kamarul Effendy bin Wan Kamaruzaman", "Hasniza bt Rasimin", "Suhairina binti Sudirman" (highlighted in blue), "Ernewaty binti Ab Rahman", and "Fahida binti Husin @ Ibrahim". Below the form, there is a blue "Hantar" button and a link labeled "SENARAI TUGAS SEMASA".

Rajah 15: Senarai Pegawai Teknikal

Langkah 4: Masukkan Catatan Agihan seperti Rajah 16.

The screenshot shows the same "AGIHAN SEMULA TUGAS" form. The "Nama Pegawai" dropdown menu is now set to "Hasniza bt Rasimin". The "Catatan Agihan" section contains a text area with the text "Diagih semula". The "Hantar" button and the "SENARAI TUGAS SEMASA" link are still visible at the bottom.

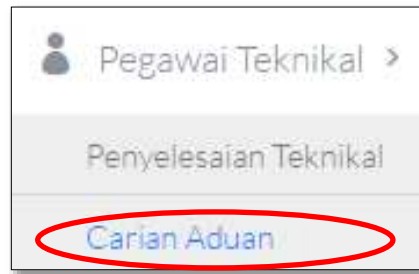
Rajah 16: Paparan Catatan Agihan

Langkah 5: Klik Hantar.



1. CARIAN ADUAN

Langkah 1: Klik Menu Pegawai Teknikal > Carian Aduan pada menu tepi seperti di Rajah 14.



Rajah 14: Menu Pegawai Teknikal – Carian Aduan

Langkah 2: Skrin Carian Aduan akan dipaparkan mengikut dropdown menu seperti di Rajah 15.

The screenshot shows the 'CARIAN ADUAN' interface. At the top, there is a search form with a dropdown menu for 'Nama Pempada' that is open, showing a list of names. Below the search form is a table titled 'SEMUA ADUAN' with the following data:

Bilangan	No. Aduan	Nama Pempada	Tarikh Aduan	Jenis Aduan	Status
1	NRE.ADU.KATOL1577296	Sekwan Izzati Ramli	7/4/2017 5:55:51 PM	MONITOR	DITUTUP
2	NRE.ADU.KATOL1577310	Siti Nur Balqiah binti Aminuddin	13/4/2017 5:07:19 PM	MONITOR	DITUTUP
3	NRE.ADU.KATOL1577815	Nurani Najwa binti Othman	21/5/2017 8:38:00 AM	MONITOR	DITUTUP
4	NRE.ADU.KATOL1578196	Noor Indwaty binti Ismail	27/11/2017 10:37:06 AM	MONITOR	DITUTUP
5	NRE.ADU.KATOL1584467	Badrul Rizwan bin Abdul Rahim	16/3/2018 12:07:05 PM	MONITOR	DITUTUP

Rajah 15: Pegawai Teknikal – Carian Aduan



Langkah 3: Pilih Dropdown 'No. Aduan' yang ingin dicari dan kemudian klik butang 'Cari' seperti di Rajah 16.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut: No. Aduan

No. Aduan: NRE/ADU/KAT01/17/7310

Cari Reset

Rajah 16: Pegawai Teknikal – Carian Aduan

Langkah 4: Sistem akan memaparkan senarai aduan yang dicari seperti di Rajah 17. Pegawai Teknikal boleh menyemak status aduan di skrin ini.

SENARAI ADUAN

No.	No. Aduan	Nama Pegawai	Tarikh Aduan	Jenis Aduan	Status
1	NRE/ADU/KAT01/17/7310	Siti Nur Balqiah binti Amiruddin	13/4/2017 5:07:19 PM	MONITOR	TUTUP

Rajah 17: Pegawai Teknikal – Senarai Carian Aduan



Langkah 5: Untuk melihat terperinci maklumat aduan tersebut, klik pada *hyperlink* Nombor Aduan seperti di Rajah 18.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut: No. Aduan

No. Aduan: [NRE.ADUAN01:17/7510](#)

SENARAI ADUAN

Bilangan	No. Aduan	Nama Pengguna	Tarikh Aduan	Jenis Aduan	Status
1	NRE.ADUAN01:17/7510	Siti Nur Balqish binti Amrullah	13/4/2017 5:07:19 PM	MONITOR	DITUTUP

Rajah 18: Pegawai Teknikal – Hyperlink Nombor Aduan



Langkah 6: Maklumat terperinci aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 19.

MAKLUMAT CARAN	
BUTIRAN PENGADU	
Nama:	SB Nur Balqish binti Annuddin
Jawatan:	Pekolong Setiausaha
Bagian:	Bagian Pengurusan Sumber Manusia
Email:	balqish@NRE.GOV.MY
No. Telefon:	03-8861274
No. Telefon Bimbit:	
BUTIRAN ADUAN	
Lokasi Masalah:	BPM_ARAS 9
No. Aduan:	NRE/ADU-KAT01/17/7330
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	PERKAKASAN
Kod Aduan:	
No. SK:	
Masalah:	Background not display Tindakan Madzohran
Dokumen Sokongan:	
BUTIRAN STATUS ADUAN	
Status:	DITUTUP
Penyelesaian:	Remote pc user. Update java and display the background
Tarikh Aduan:	13/04/2017 5:12:44 PM
Pegawai Teknikal:	Madzohran binti Mazman
No. Tel:	1244
Tarikh Selesai Aduan:	14/04/2017 6:29:19 PM
Tarikh Tutup Aduan:	

S

Rajah 19: Pegawai Teknikal – Maklumat Terperinci Aduan



LOG ADUAN

Penyelaras boleh merekod aduan yang diterima melalui emel atau telefon.

Langkah 1: Klik Log Aduan seperti Rajah 17.

The screenshot displays the 'HELPDESK KETSA' interface. On the left is a navigation sidebar with categories: 'Laman Utama', 'Aduan', 'Penyelaras', 'Pegawai Teknikal', and 'Laporan'. Under 'Aduan', 'Log Aduan' is highlighted with a red circle. The main content area shows the 'BORANG ADUAN' form. The 'BUTIRAN PENGADU' section includes: 'Emel Pengadu' (input field with 'Semak Butiran' and 'Reset' buttons), 'No. Kad Pengenal*' (input field), 'Nama*' (input field), 'Jawatan*' (input field), 'Bahagian*' (dropdown menu with '-Pilih Bahagian-'), 'No. Telefon*' (input field), and 'No. Telefon Bimbit*' (input field). Below this is the 'BUTIRAN ADUAN' section.

Rajah 17: Paparan Log Aduan

Langkah 2: Lengkapkan maklumat aduan.

Langkah 3: Klik Hantar.