

PANDUAN SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (e-ADUAN)

PENGENALAN

1.0 PENDAHULUAN

Sistem aduan merupakan salah satu daripada aplikasi bersepadu pengurusan projek-projek ICT di peringkat jabatan Negeri Kelantan secara 'manual'. Ianya dibangunkan bagi memudahkan serta mempercepatkan pengguna awam untuk membuat aduan, pertanyaan, cadangan atau penghargaan yang berkaitan dengan Majlis Daerah Bachok Bandar Pelancongan Islam (MDBBPI).

2.0 OBJEKTIF

1. Memberi kemudahan kepada pengguna awam bagi menggunakan sistem aduan secara manual.
2. Mewujudkan inisiatif sebagai pengguna awam untuk berurusan dengan agensi kerajaan dengan menggunakan nombor kad pengenalan sebagai nombor rujukan tunggal.

3.0 KEPERLUAN ASAS PENGGUNA

Bil	Perkara
1	Akaun Pengguna
2	Komputer
3	Capaian Internet
4	Perisian Pelayar Internet

BAHAGIAN B: MANUAL PENGGUNA

1.0 TATACARA PENGGUNAAN SISTEM

Langkah pertama ➡ Klik pada internet Mozilla Firefox, Google Chrome, atau Internet Explorer.

Langkah kedua ➡ Taipkan alamat <http://www.mdbachok.gov.my> dan tekan *Enter*.

Langkah ketiga ➡ Seterusnya skrin akan memaparkan laman utama dan klik pada 'orang awam'

langkah keempat ➡ klik pada e-Perkhidmatan dan sistem aduan awam

Paparan halaman utama Sistem e-Aduan

Sila Masukkan Pengenalan Diri Anda Untuk Mendaftar

PERINGATAN : Login yang tertera di bawah disediakan khas untuk para pengadu yang belum berdaftar. Sila pastikan anda memasukkan kombinasi nombor kad pengenalan diri dan katalaluan pengguna anda yang tepat. Ini kerana kombinasi ini akan digunakan setiap kali anda menggunakan sistem eAduan ini. Anda juga dinasihatkan memasukkan alamat emel anda bagi memudahkan proses notifikasi tindakan yang diambil terhadap aduan anda. Diharap anda semua mengambil perhatian mengenai perkara tersebut.

Jenis Pengenalan	:	Kad Pengenalan Baru *
No. Kad Pengenalan	:	<input type="text"/> *cth: 860610295927
Nama Penuh Pengadu	:	<input type="text"/> *Rahayu Bt Kassim
Katalaluan Pengadu	:	<input type="text"/> *Maksimum 12 aksara (cth: aziz@700)
Masuk Semula Katalaluan	:	<input type="text"/> *
Soalan Keselamatan Pengadu	:	Pilih *
Jawapan Soalan Keselamatan	:	<input type="text"/>
Alamat Email	:	<input type="text"/> Masukkan email sekiranya ada.
Sila Salin Kod Disediakan	:	<input type="text"/> 43743 *

Peringatan : Medan bertanda * Mesti diisi.

(Harap Maaf, perkhidmatan secara SMS masih dalam penyelenggaraan.)
Bagi aduan melalui SMS, caj bagi setiap aduan akan dikenakan ke atas pengadu.
Berikut adalah format penghantaran aduan:

Format SMS untuk Pengadu yang Berdaftar

Format SMS untuk Pengadu yang tidak berdaftar



Log Masuk terdiri kepada 2 bahagian :

1. Pengadu

Pengguna pengadu terdiri daripada orang awam. Orang awam perlu menggunakan log masuk sebagai Pengadu. Pengguna boleh menghantar aduan melalui platform ini.

2. Pentadbir

Pentadbir sistem terdiri daripada Kakitangan MDPP yang bertanggungjawab mengemaskini aduan dari Pengadu. Kakitangan MDPP yang bertanggungjawab terdiri daripada Bahagian Pengurusan MDPP.

Bagi pengadu yang belum memiliki id, pengadu perlu membuat pendaftaran baru dengan menekan Daftar Baru. Paparan skrin adalah seperti berikut :

Sila Masukkan Pengenalan Diri Anda Untuk Mendaftar

PERINGATAN : Login yang tertera di bawah disediakan khas untuk para pengadu yang belum berdaftar. Sila pastikan anda memasukkan kombinasi nombor kad pengenalan diri dan katalaluan pengguna anda yang tepat. Ini kerana kombinasi ini akan digunakan setiap kali anda menggunakan sistem eAduan ini. Anda juga dinasihatkan memasukkan alamat emel anda bagi memudahkan proses notifikasi tindakan yang diambil terhadap aduan anda. Diharap anda semua mengambil perhatian mengenai perkara tersebut.

Jenis Pengenalan	:	Kad Pengenalan Baru	**
No. Kad Pengenalan	:	850124035245	** cth: 860610295927
Nama Penuh Pengadu	:	RAHAYU BT KASSIM	** Rahayu Bt Kassim
Katalaluan Pengadu	:	***** aziz@700)	** Maksimum 12 aksara (cth:
Masuk Semula Katalaluan	:	*****	**
Soalan Keselamatan Pengadu	:	Warna Kegemaran Anda?	**
Jawapan Soalan Keselamatan	:	ungu	
Alamat Email	:	-	Masukkan email sekiranya ada.
Sila Salin Kod Disebelah	:	18982	18982 **

Peringatan : Medan bertanda * Mesti dipenuhi.
Soalan keselamatan adalah bertujuan untuk mendapat balik kata laluan apabila pengguna terlupa kata laluan setelah berdaftar sebagai pengadu.
Pengadu dinasihatkan memasukkan alamat email bagi tujuan notifikasi

Masukkan semua maklumat yang diperlukan. Tekan butang HANTAR untuk proses penyimpanan maklumat. Tekan BATAL untuk pembatalan. Paparan skrin adalah seperti berikut :

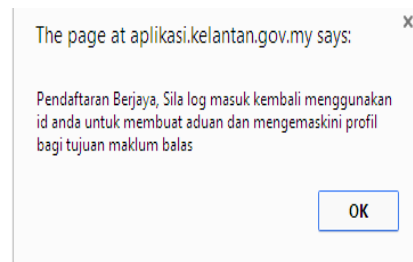
Peringatan : Medan bertanda * Mesti dipenuhi.

Soalan keselamatan adalah bertujuan untuk mendapat balik kata laluan apabila pengguna terlupa kata laluan setelah berdaftar sebagai pengadu.

Pengadu dinasihatkan memasukkan alamat email bagi tujuan notifikasi

Mesej akan dipaparkan seperti berikut :

Mail sent, Notifikasi Telah Dihantar kepada pengadu |



Pengadu perlu mendapatkan pengesahan melalui email yang telah diberikan. Pengadu perlu membuka alamat email untuk pengesahan maklumat yang didaftarkan untuk keselamatan.

Selepas penghantaran maklumat, skrin berikut akan dipaparkan :

[Laman Utama](#) | [Log Masuk Pengadu](#) | [Log Mas](#)

Log Masuk sistem dengan menggunakan id dan kata laluan sebagaimana yang telah didaftarkan pada skrin sebelum ini.

Tekan Log Masuk untuk masuk ke sistem aduan ini. Tekan BATAL untuk proses pembatalan.

Jika lupa katalaluan, sistem ini membenarkan pengguna dengan klik Di sini seperti paparan dibawah :

Paparan skrin adalah seperti berikut :

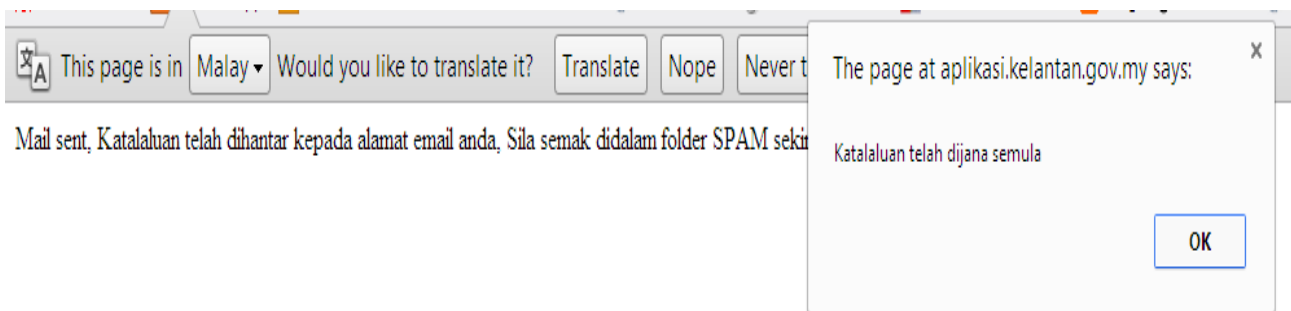
Sila masukkan No Kad Pengenalan anda, Soalan Keselamatan yang dipilih semasa proses pendaftaran akaun anda sebelum ini serta jawapannya

Lupa Kata Laluan		
No Kad Pengenalan / Myid	:	<input type="text"/>
Soalan Keselamatan Pengadu	:	Pilih <input type="button" value="v"/>
Jawapan Soalan Keselamatan	:	<input type="text"/>
Sila Salin Kod Disebelah	:	<input type="text"/> 82325

Sekiranya anda menghadapi masalah didalam mendapatkan katalaluan anda, Sila Hubungi Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat (BPTM), Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan ditalian 09-7430504 atau email kepada eaduan@kelantan.gov.my bagi mendapat bantuan.

Masukkan maklumat yang diperlukan dan tekan Hantar untuk proses penyimpanan data. Tekan Batal untuk proses pembatalan.

Mesej seperti berikut akan dipaparkan :



Sila semak email untuk mendapatkan katalaluan yang baru dijana.

Log masuk sebagai Pengadu Sistem menggunakan id dan kata laluan yang telah didaftarkan. Paparan skrin adalah seperti berikut :

Untuk memasuki sistem ini, anda hendaklah menggunakan No Kad Pengenalan anda sebagai Id pengguna manakala katalaluan adalah katalaluan yang sebagaimana telah anda daftarkan.

Log Masuk Pengadu

No Kad Pengenalan / MyID : 850124035246

Katalaluan : *****

Log Masuk Batal

*** Lupa Katalaluan? Klik [Di sini](#) untuk mendapatkannya semula.

*** Belum mempunyai Akses ? [Daftar sekarang !!!](#)

Tekan Log Masuk untuk memasuki sistem.

Pengadu

No. Kad Pengenalan : 850124035246

Nama : RAHAYU BT KASSIM

Alamat

Alamat :

Poskod :

Bandar :

Negeri :

Telefon

No. Tel Tetap : **cth : 097442345

No. Tel Bimbit : **cth : 0179874563

Emel

Emel : aisyaezya89@yahoo.com ** cth : ali@yahoo.com

Emel adalah penting bagi tujuan notifikasi, sila semak di folder spam filter sekiranya anda tidak menerima emel kami di inbox anda.

BATAL HANTAR

Masukkan semua maklumat aduan yang ingin diajukan. Tekan Butang Hantar untuk menghantar aduan ini.

Berikut merupakan menu-menu yang boleh diakses sebagai pengadu.



Halaman ini membenarkan pengguna melakukan proses sebagaimana berikut :

1. Pendaftaran aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan.
2. Semakan aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan.
3. Mengemaskini profil pengguna.
4. Tukar katalaluan untuk tujuan keselamatan.

Klik pada menu Semak untuk membuat semakan aduan. Paparan adalah seperti berikut:

Butiran Aduan Dan Tindakan yang telah dibuat								
Bil	No Aduan	Tarikh	Tajuk	Butiran Aduan	Nama Jabatan	No Tel Jabatan	Nama Pegawai Bertanggungjawab	Tindakan Yang di ambil

Klik pada Profil Pengadu untuk membuat sebarang pengemaskinian maklumat akaun. Paparan adalah seperti berikut:

Pengadu
No. Kad Pengenalan : 850124035246
Nama : RAHAYU BT KASSIM


Alamat
Alamat :
Poskod :
Bandar :
Negeri :

Telefon
No. Tel Tetap : *cth : 097442345
No. Tel Bimbit : *cth : 0179874563

Emel
Emel : aisyaieyza89@yahoo.com * cth : ali@yahoo.com
Emel adalah penting bagi tujuan notifikasi, sila semak di folder spam filter sekiranya anda tidak menerima emel kami di inbox anda.

Klik pada Tukar Katalaluan untuk membuat penukaran katalaluan. Paparan adalah seperti berikut:

Kemaskini Katalaluan Pengguna



Id Pengguna : 850 124035246
Katalaluan Lama :
Katalaluan Baru :
Pengesahan Katalaluan Baru :

Klik Log Keluar untuk keluar dari sistem.

Pentadbir akan menyemak aduan yang telah dihantar dan akan melakukan tindakan selanjutnya dari masa ke semasa. Pengguna boleh menyemak aduan masing-masing di halaman seperti di atas.

KESIMPULAN

1.0 Kesimpulannya manual system aduan ini dapat menyediakan perkhidmatan mesra pelanggan dengan lebih efektif, meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan yang mampu memenuhi kehendak pengguna serta dapat menggalakkan penggunaan ICT di kalangan rakyat tempatan sekaligus meningkatkan budaya celik it.