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

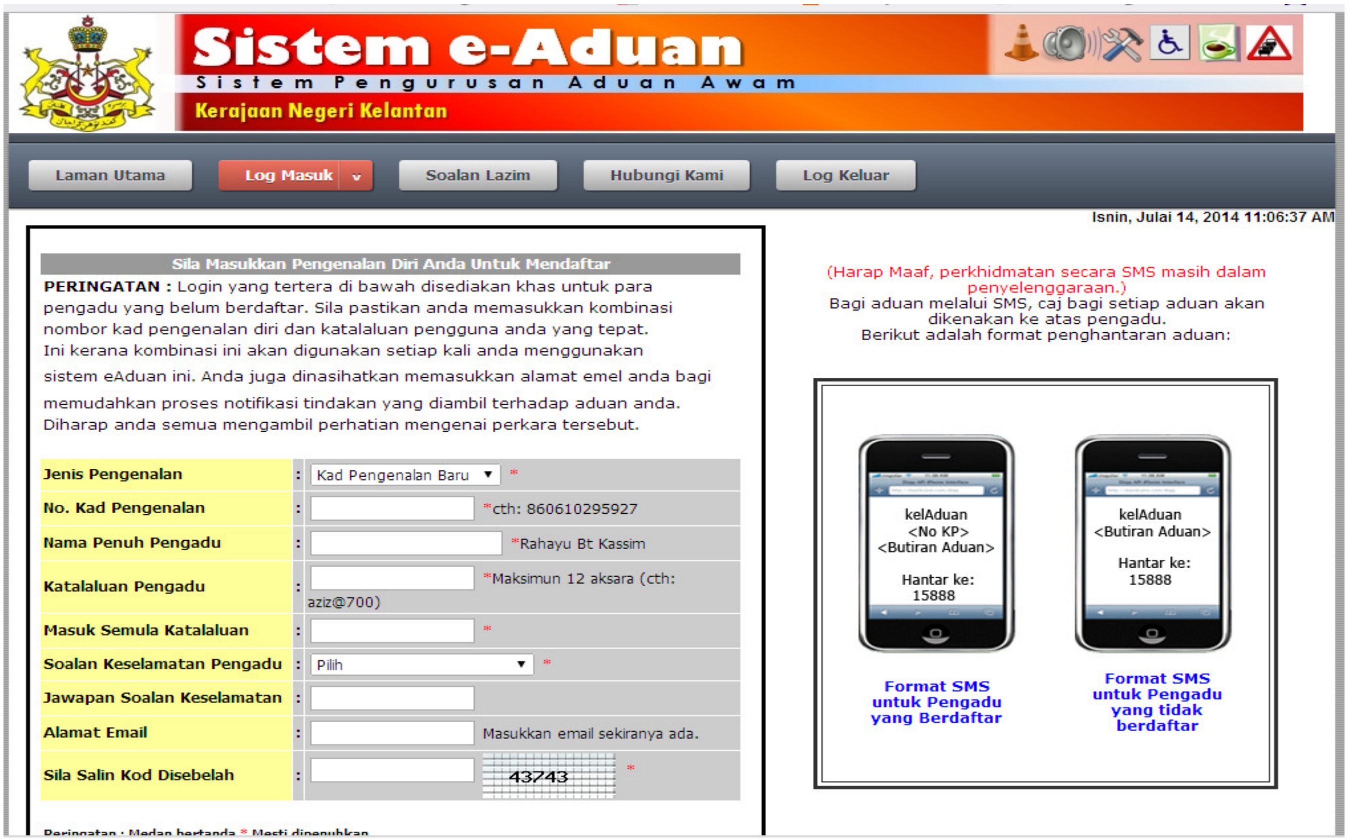
Langkah pertama → Klik pada internet Mozilla Firefox, Google Chrome, atau Internet Explorer.

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



Log Masuk terdiri kepada 2 bahagian :

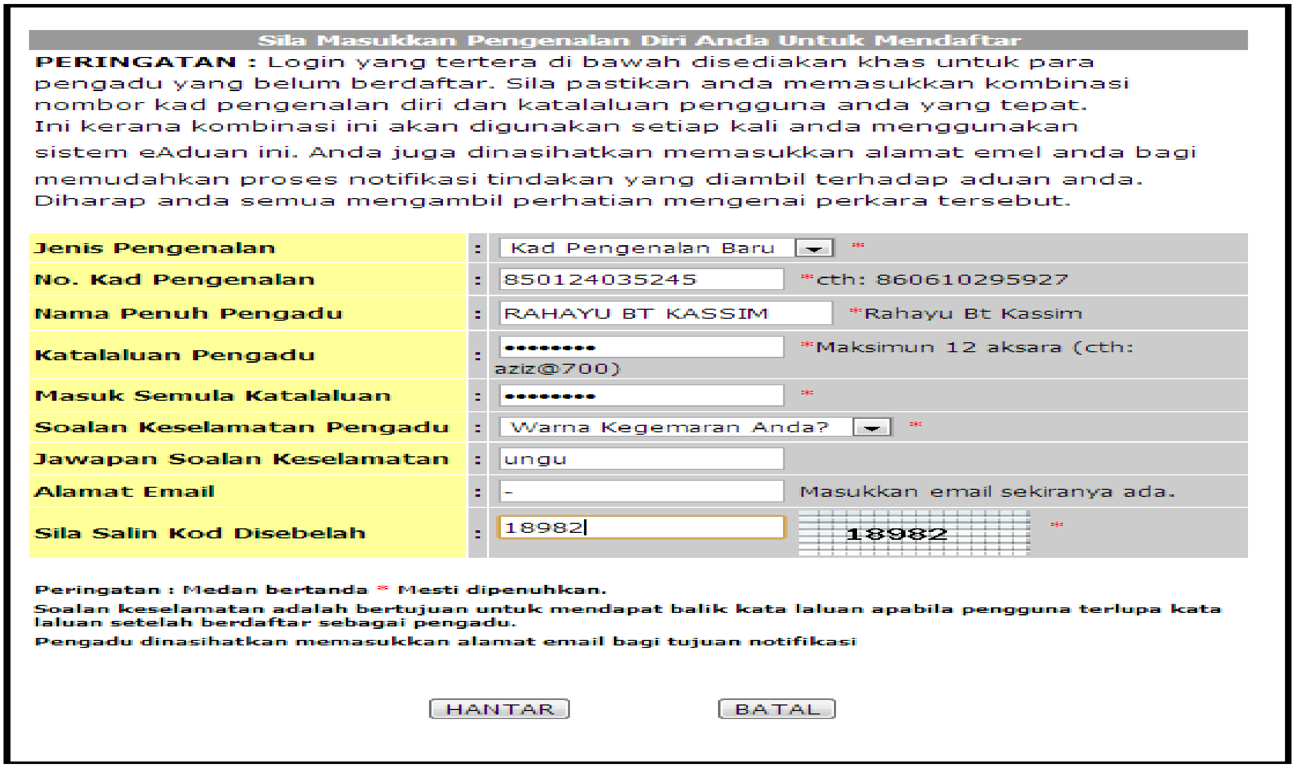
1. Pengadu

   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

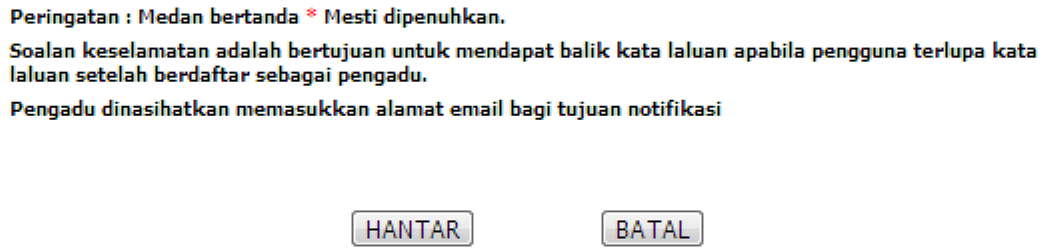
PERINGATAN : Login yang tertera di bawah disediakan khas untuk para pengadu yang belum berdaftar. Sila pastikan anda memasukkan kombinasi nombor kad pengenalan diri dan katalaluan pengguna anda yang tepat. Ini kerana kombinasi ini akan digunakan setiap kali anda menggunakan sistem eAduan ini. Anda juga 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	:	*Maksimun 12 aksara (cth: aziz@700)
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 dipenuhkan.
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

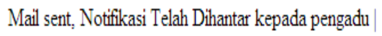
HANTAR BATAL

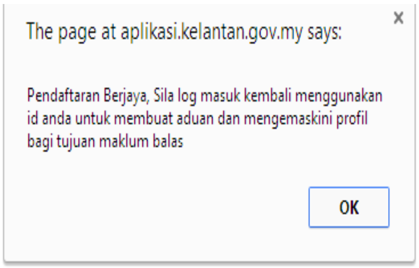
Masukkan semua maklumat yang diperlukan. Tekan butang HANTAR untuk proses penyimpanan maklumat. Tekan BATAL untuk pembatalan. Paparan skrin adalah seperti berikut :


Peringatan : Medan bertanda * Mesti dipenuhkan.
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

HANTAR BATAL

Mesej akan dipaparkan seperti berikut :





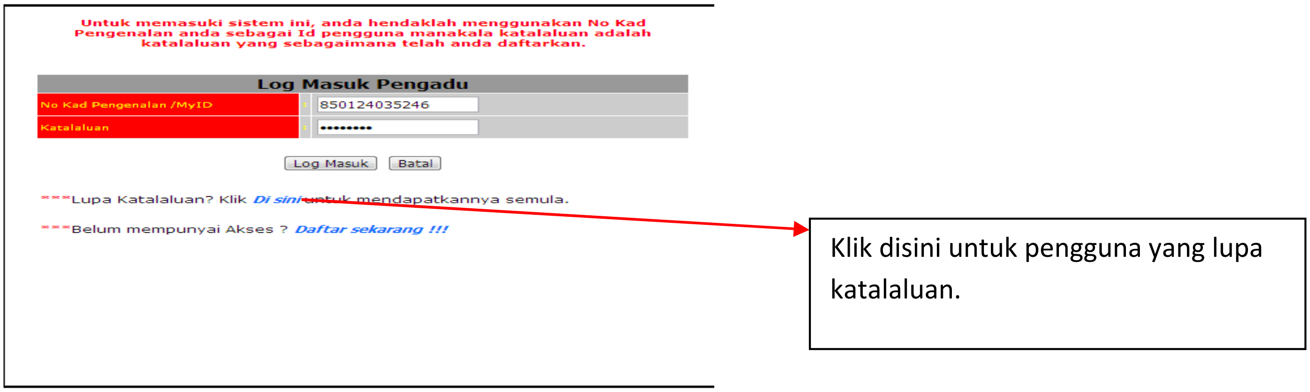
Pengadu perlu mendapatkan pengesahan melalui email yang telah diberikan. Pengadu perlu membuka alamat email untuk pengesahan maklumat yang didaftarkan untuk keselamatan.

Selepas penghantaran maklumat, skrin berikut akan dipaparkan :

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.

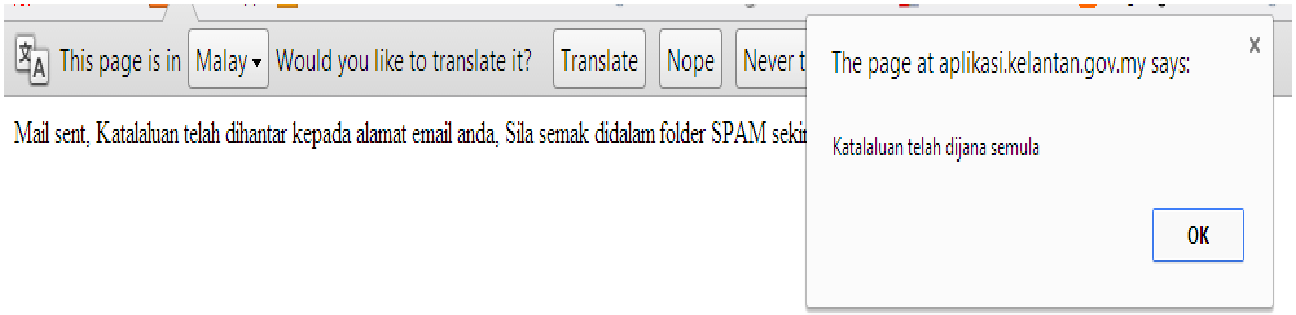
Jika lupa katalaluan, sistem ini membenarkan pengguna dengan klik Di sini seperti paparan dibawah :



Paparan skrin adalah seperti berikut :

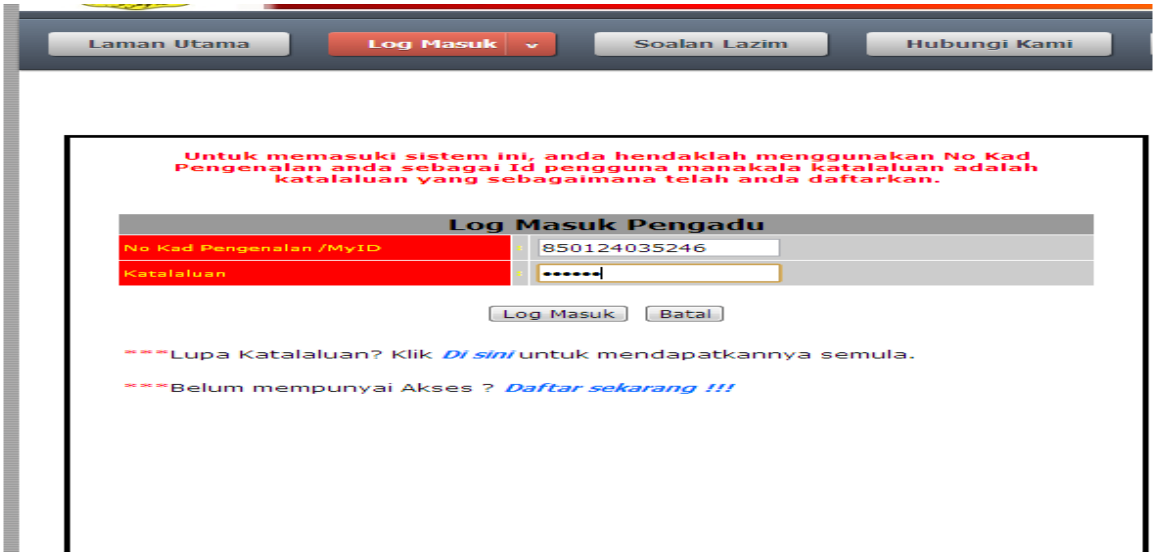
Masukkan maklumat yang diperlukan dan tekan Hantar untuk proses penyimpanan data. Tekan Batal untuk proses pembatalan.

Mesej seperti berikut akan dipaparkan :

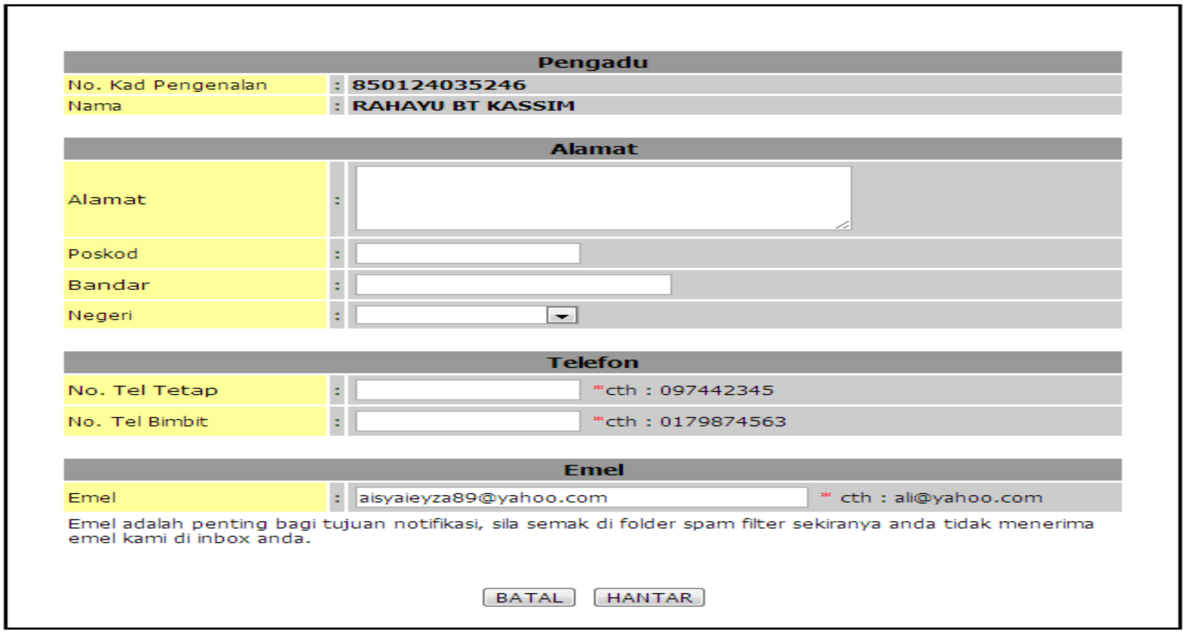


Sila semak email untuk mendapatkan katalaluan yang baru dijana.

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



Tekan Log Masuk untuk memasuki sistem.



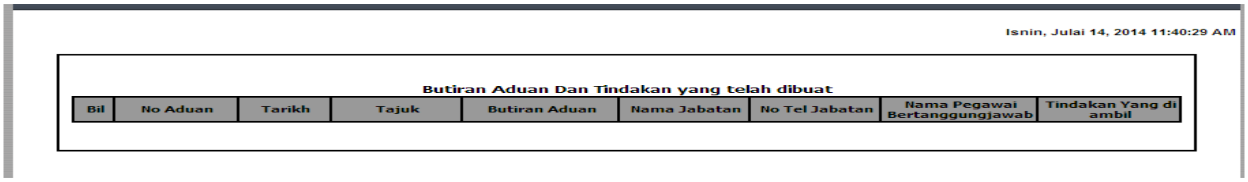
Masukkan semua maklumat aduan yang ingin diajukan. Tekan Butang Hantar untuk menhantar aduan ini.

Berikut merupakan menu-menu yang boleh diakses sebagai pengadu.

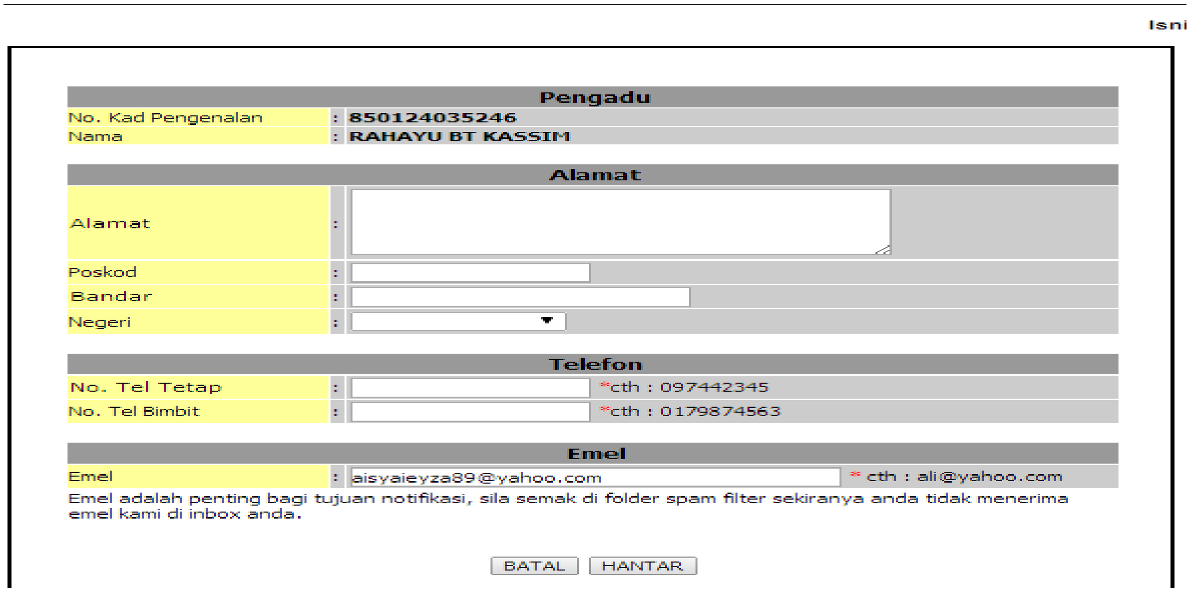
Halaman ini membenarkan pengguna melakukan proses sebagaimana berikut :

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

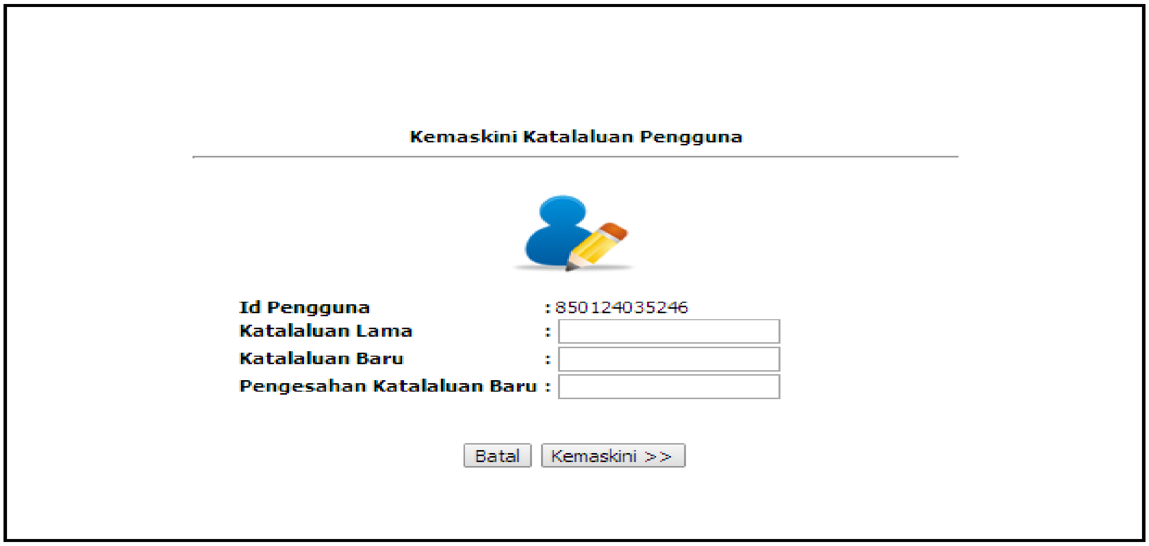
Klik pada menu Semak untuk membuat semakan aduan. Paparan adalah seperti berikut:



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



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



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.