

SPAB

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu

**Panduan Pengguna
Untuk**

Orang Awam

No. Versi Dokumen	1.0
Tarikh Cetak	10 FEBRUARI 2014

Kandungan

1.0	PENGENALAN.....	3
2.0	PENDAFTARAN PENGADU	3
2.1	Pendaftaran Pengadu.....	4
2.2	Aduan Baru	7
2.3	Semak Maklum Balas	11
2.4	Kemaskini Profile	14
2.5	Tukar Katalaluan.....	15
3.0	MAKLUM BALAS BAHARU.....	16
3.1	Log Masuk Pengadu.....	18
3.2	Daftar Akaun	19
4.0	SEMAK MAKLUM BALAS	20
4.1	Semakan Menggunakan ID Tiket	21
4.2	Semakan Melalui Jenis Pengenalan	22
4.3	Lupa Katalaluan ID Tiket	23

1.0 PENGENALAN

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu (SPAB) adalah merupakan sebahagian daripada usaha berterusan Kerajaan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan dan penyampaian dari masa ke semasa yang telah dimudahcara oleh teknologi terkini.

SPAB merupakan kesinambungan daripada Sistem Integrated Pemantauan Aduan Agensi Awam (iSPAAA) yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) pada penghujung tahun 2007 dan mula digunapakai oleh beberapa Agensi Kerajaan sejak tahun 2009. Setelah mendapat respon yang positif daripada Agensi Kerajaan yang menggunakan Sistem iSPAAA dan permintaan terhadap Sistem iSPAAA oleh Agensi-Agensi Kerajaan telah bertambah, BPA telah berkolaborasi bersama Kementerian Kewangan (MOF) dan MAMPU untuk menambahbaik Sistem iSPAAA dan dijenamakan semula sebagai SPAB serta diperluaskan penggunaannya kepada Meja Bantuan Teknikal selain daripada Pengurusan Aduan.

SPAB dapat mempercepatkan dan memudahkan proses penyampaian Maklum Balas kepada Agensi Kerajaan kerana ianya boleh dicapai oleh Pengguna pada bila-bila masa sekiranya terdapat capaian internet. Bagi mengakses SPAB url berikut perlu ditaip : <http://pcb.spab.gov.my>

2.0 PENDAFTARAN PENGADU

Orang Awam yang ingin menggunakan SPAB mempunyai dua (2) pilihan iaitu sama ada ingin mendaftar sebagai Pengadu ataupun tidak.

Kelebihan mendaftar sebagai Pengadu adalah :-

- a. Pengadu tidak perlu memasukkan maklumat peribadi setiap kali ingin menghantar Maklum Balas.
- b. Bagi tujuan Semakan Status Maklum Balas, Pengadu hanya perlu memasukkan Login ID serta Katalaluan yang telah didaftarkan dan senarai Maklum Balas yang pernah dihantar akan dipaparkan beserta dengan status yang mana akan dapat membantu Pengadu mempercepatkan proses Semakan Maklum Balas tanpa Pengadu perlu memasukkan satu persatu No. ID Tiket Maklum Balas.

2.1 Pendaftaran Pengadu



- i. Setelah menaip url yang dinyatakan di atas, skrin Halaman Utama SPAB seperti yang di atas akan dipaparkan.
- ii. Skrin Halaman Utama memaparkan beberapa ikon iaitu:-
 - a. Maklum Balas Baru
 - b. Semak Maklum Balas
 - c. Log Masuk Pengadu
- iii. Sekiranya ingin mendaftar sebagai Pengadu klik pada Daftar Baru seperti yang ditunjukkan di atas.
- iv. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

- v. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda “*” adalah medan yang wajib diisi.
- vi. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.
- vii. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

- viii. Seterusnya klik Daftar Masuk seperti yang ditunjukkan di atas dan skrin Log Masuk Pengadu dipaparkan.

- ix. Masukkan ID Pengguna dan Katalaluan yang telah didaftarkan dan klik butang **Masuk**, skrin berikutnya akan dipaparkan.
- x. Sekiranya Pengadu terlupa Katalaluan, klik pada [Lupa Katalaluan Anda ?](#) yang terdapat di Skrin Log Masuk Pengadu dan emel akan dihantar oleh SPAB ke alamat emel yang telah didaftarkan oleh Pengadu untuk memaklumkan Katalaluan Pengadu.

- xi. Sekiranya Pengadu pernah menghantar Aduan, senarai Aduan berserta dengan status akan dipaparkan.
- xii. Sekiranya Pengadu telah menghantar beberapa Aduan dan ingin membuat carian Aduan yang tertentu, carian boleh dibuat seperti di atas iaitu carian melalui ID Tiket, Tajuk atau Status dan seterusnya klik butang **Cari**.
- xiii. Maklumat terperinci berkaitan Aduan dan status akan dipaparkan.

2.2 Aduan Baru

- i. Sekiranya Pengadu ingin menghantar Aduan Baru klik pada Maklum Balas seperti yang ditunjukkan di bawah kemudian pilih Aduan Baru.



ii. Borang Aduan berikut akan dipaparkan.

**Rakyat Didahulukan
PRESTASI DITUANKAN**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

Selamat Datang Ali bin Abu

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis * : Aduan

Tajuk * : Layanan Pegawai Kaunter

Butiran * : Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pematuhan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya.
Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan

Hasil yg dikehendaki :

Kategori : - Pilih -

Agensi * : Kerajaan Malaysia
Jabatan Persekutuan
Kementerian Dalam Negeri
Agensi
Jabatan Imigresen
W/PERSEKUTUAN PUTRAJAYA
- Pilih -

Sub Kem/Agensi :

Lampiran : Kuala.jpg (780831 bytes)

Penafian

Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami terbitan aduan dan prosedur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Segala maklumat diri dan maklumat peribadi yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.
Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini.
Semua maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.
☒ Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan.

MAKUTAN

iii. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda “*” adalah medan yang wajib diisi.

iv. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Aduan Baru.

v. Terdapat tips berkaitan maklumat yang perlu diisi di setiap sebelah kanan medan yang akan menjadi panduan kepada Pengadu dan akan dapat dilihat apabila kursor dibawa ke medan tersebut seperti contoh di bawah.

- vi. Sekiranya Pengadu ingin memasukkan Lampiran klik pada Lampiran seperti di bawah.

- vii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

Bil	Tajuk	Dokumen	Saiz Dok.
1.		Chrysanthemum.jpg	879394 bytes
			Jumlah: 879394 bytes

- viii. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.



[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#) | [Keluar](#)

[Maklumbalas](#) | [Akun saya](#)

Selamat Datang Ali bin Abu

Terima kasih. Maklumbalas anda telah dihantar. ID TIKET maklumbalas anda adalah **41372.084282**. Sila klik ikon pencetak di bawah untuk mencetak/simpan/hantar ke email. maklumat maklumbalas anda bagi tujuan semakan status pada masa hadapan.

Maklumbalas Anda

Tajuk

Butiran

Hasil yg dikehendaki

Kategori

Agensi

Layanan Pegawai Kaunter

Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan pandangan dan apakah tindakan yang perlu saya laksanakan seterusnya. Namun amat mendukacitakan saya dilayan dengan kasar oleh pegawai yang bertugas. Pandangan yang diminta tidak diberikan tetapi sebaliknya saya diherdik di hadapan orang lain dengan mengatakan saya tidak faham ke kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa. Inilah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi diutamakan. Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut. Bersama ini saya lampirkan gambarnya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigresen > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA



Biro Pengaduan Awam



*** TIKET MAKLUMBALAS ANDA ***

Tiket Id

Jenis Maklumbalas

Tarikh Hantar

Aduan Terhadap

Maklumat Peribadi

Emel

41372.084282

Case Type > Aduan

24/01/2014 13:45:43

Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigresen > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA

Ali bin Abu (MyKad No. 141414141414)

norhasniza@datasonic.com.my

Layanan Pegawai Kaunter

Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya.

Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan pandangan dan apakah tindakan yang perlu saya laksanakan seterusnya.

Namun amat mendukacitakan saya dilayan dengan kasar oleh pegawai yang bertugas.

Pandangan yang diminta tidak diberikan tetapi sebaliknya saya diherdik di hadapan orang lain dengan mengatakan saya tidak faham ke kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa.

Inilah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi diutamakan.

Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut.

Bersama ini saya lampirkan gambarnya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

Untuk Semakan Aduan

Tiket Id : 41372.084282

Dokumen Id : MyKad No. 141414141414

Katalaluan :

2.3 Semak Maklum Balas

- i. Sekiranya Pengadu ingin membuat semakan status Aduan yang pernah dihantar, klik pada Maklum Balas dan pilih Semak Maklum Balas seperti di bawah.



- ii. Skrin berikutnya akan dipaparkan.



- iii. Skrin yang memaparkan maklumat terperinci Aduan dan status akan dipaparkan seperti di bawah.

**Rakyat Didahulukan
Prestasi Dituju**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar

Maklumbalas | Akaun saya

Maklumbalas Anda

ID Tiket : 42491.084289 Tarikh Terima : 27/01/2014 14:51:08

Status : **Dalam Siasatan**

Nota Terima:

Terima kasih. Aduan daripada pihak tuan telah diterima dan perkara ini akan dipanjenkan kepada Jabatan/Bahagian berkaitan untuk penjelasan/tindakan. Sebarang maklumbalas berkaitan akan dimaklumkan kepada pihak tuan. Sekian harap maklum.

Tajuk : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya

Butiran : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya

Hasil yg dikehendaki :

Kategori : PELBAGAI ADUAN

Agensi : Kerajaan Malaysia

Sub Kem/Agensi :

Lampiran :

Maklumat Peribadi Anda

Nama : Mark Adam

No. Pengenalan : MyKad No. 101010101010

Nama Syarikat :

Jenis Pengadu : Individu

Jantina : LELAKI

Umur : 18-24

Bangsa : IBAN

Kewarganegaraan : MALAYSIA

Pekerjaan :

Maklumat Hubungan Anda

Alamat :

Poskod :

Negara :

Negeri :

Bandar :

Telefon :

Telefon Bimbit :

Faksimili :

E-mel : norhasniza@dalasonic.com.my

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0

Papar : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kembali ke Maklumat Hubungan)

Tajuk :

Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.

Lampiran :

Hantar

Kembali | Cetak Tiket

- iv. Berdasarkan skrin di atas status kes adalah Dalam Siasatan iaitu aduan yang dihantar sedang dalam tindakan dan siasatan Pegawai di Agensi.
- v. Terdapat beberapa status kes yang membawa maksud berbeza iaitu:-
 - a. Dalam Perhatian – bermaksud Aduan telah diterima masuk ke dalam Sistem SPAB tetapi masih menunggu pengesahan oleh Pegawai di Agensi.

- b. Ditolak – bermaksud Aduan telah ditolak oleh Agensi dan alasan Aduan ditolak akan dinyatakan
- c. Forward – bermaksud Aduan telah dipanjangkan ke Agensi lain kerana bukan di bawah bidang kuasa Agensi
- d. Dalam Siasatan – bermaksud Aduan telah diterima dan sedang dalam tindakan dan siasatan oleh Agensi
- e. Selesai – bermaksud siasatan telah diselesaikan oleh Agensi
- f. Tutup – bermaksud Aduan telah ditutup oleh Agensi
- vi. Selain membuat semakan status Aduan, Pengadu juga boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu di bahagian Tambah Maklumat Tambahan seperti di skrin di bawah.
- vii. Masukkan maklumat tambahan yang ingin dihantar seperti yang ditunjukkan pada skrin di bawah.

- viii. Masukkan Lampiran sekiranya perlu seperti yang ditunjukkan pada skrin di atas.
- ix. Sekiranya Pengadu ingin Kemaskini Maklumat Hubungan klik pada ([Kemaskini Maklumat Hubungan](#)) dan templat maklumat hubungan akan diisi ke dalam Medan Tajuk dan Butiran, Pengadu hanya perlu memasukkan maklumat berdasarkan templat.
- x. Seterusnya tekan butang [Hantar](#) dan maklumat tambahan yang dihantar akan dipaparkan seperti di bawah.

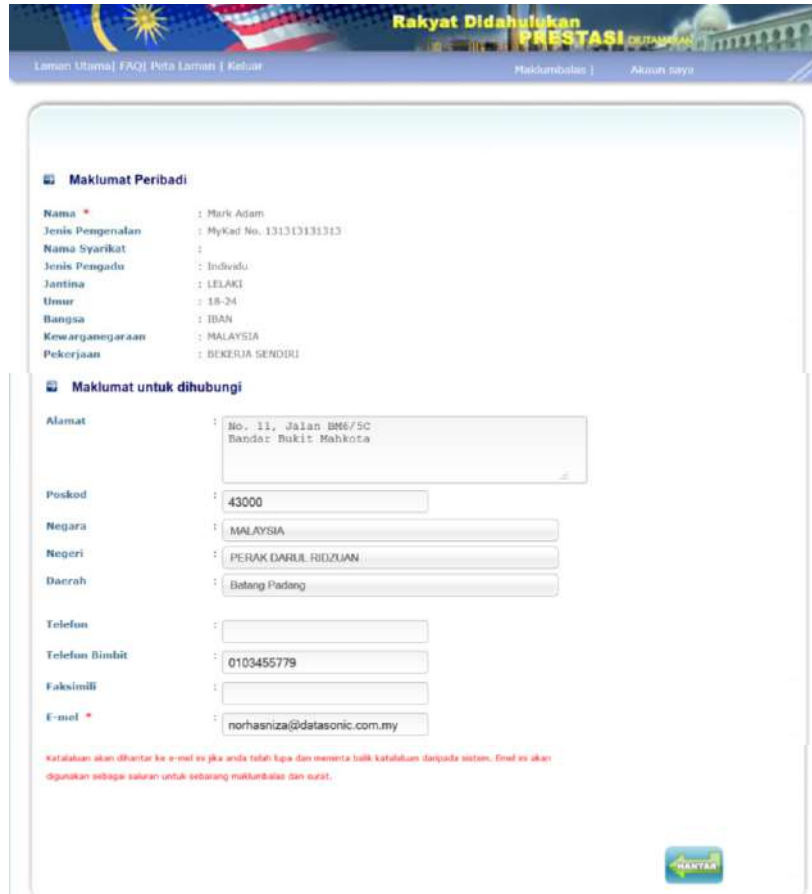


2.4 Kemaskini Profile

- i. Pengadu berdaftar juga boleh mengemaskini maklumat untuk dihubungi sekiranya telah berpindah dengan cara pilih Akaun Saya dan Kemaskini Profile, seperti di bawah.



- ii. Setelah selesai mengemaskini Maklumat Untuk Dihubungi seperti yang ditunjukkan skrin di bawah, klik butang .



**Rakyat Didahulukan
PRESTASI BERTAMBAH**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

Maklumat Peribadi

Nama * : Mark Adam
 Jenis Pengenalan : MyKad No. 1313131313
 Nama Syarikat :
 Jenis Pengadu : Individu
 Jantina : LELAKI
 Umur : 18-24
 Bangsa : IBAN
 Kewarganegaraan : MALAYSIA
 Pekerjaan : BEKERJA SENDIRI

Maklumat untuk dihubungi

Alamat : No. 11, Jalan BM6/5C
 Bandar Bukit Mahkota
 Poskod : 43000
 Negara : MALAYSIA
 Negeri : PERAK DARUL RIDZUAN
 Daerah : Betong Padang
 Telefon :
 Telefon Bimbit : 0103455779
 Faksimili :
 E-mel * : norhasniza@datasonic.com.my

Katalaluan akan dihantar ke e-mel vs jika anda telah lupa dan mementa balik katalaluan daripada sistem. E-mel vs akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklumbalas dan output.

NANTAR

- iii. Mesej Maklumat Pengguna Berjaya Dikemaskini akan dipaparkan di bahagian atas skrin seperti di bawah.



**Rakyat Didahulukan
PRESTASI BERTAMBAH**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

Maklumat pengguna berjaya dikemaskini

Maklumat Peribadi

Nama : Mark Adam
 Jenis Pengenalan : MyKad No. 1313131313
 Nama Syarikat :
 Jenis Pengadu : Individu
 Jantina : LELAKI

2.5 Tukar Katalaluan

- i. Sekiranya Pengadu ingin menukar Katalaluan sedia ada kepada yang baharu, pilih Akaun Saya dan Tukar Katalaluan seperti di bawah.



- ii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan dan masukkan Katalaluan Lama diikuti dengan Katalaluan Baru dan Pengesahan Katalaluan tersebut seperti yang ditunjukkan di bawah.

This screenshot shows the 'Tukar katalaluan' (Change Password) form. The form is titled 'Tukar katalaluan' and contains the following fields: 'ID Pengguna' (User ID) with the value 'shaiful', 'Katalaluan Lama' (Old Password), 'Katalaluan Baru' (New Password), and 'Pengesahan Katalaluan' (Confirm Password). Each password field is masked with dots. There is a green checkmark icon next to the 'Katalaluan Baru' field. At the bottom right of the form, there is a blue button with the word 'HANTAR' (Submit) and a right-pointing arrow.

- iii. Setelah selesai dan pasti, klik butang  dan skrin untuk Log Masuk Semula ke Sistem SPAB akan dipaparkan dan Pengadu perlu Log Masuk Semula dengan menggunakan Katalaluan Baru yang telah ditukar.

3.0 MAKLUM BALAS BAHARU

- i. Sekiranya Pengadu tidak mahu mendaftar sebagai Pengadu Berdaftar dan/atau hanya ingin menghantar satu Aduan sahaja, klik pada ikon Maklum Balas Baru yang terdapat di Skrin Utama seperti yang ditunjukkan di bawah.



- iv. Medan-medan yang bertanda “*” adalah medan yang wajib diisi.
- v. Setelah selesai klik butang .
- vi. Tiket Maklum Balas akan dipaparkan sebagaimana contoh di bawah, Tiket Id adalah 41372.084359 dan Tiket Id ini adalah penting untuk Pengadu membuat Semakan status ke melalui Laman Web.
- vii. Pengadu boleh mencetak Tiket Id untuk tujuan simpanan.



***** TIKET MAKLUMBALAS ANDA *****

Tiket Id : **41372.084359**

Jenis Maklumbalas : Case Type > Bukan Aduan > Pertanyaan

Tarikh Hantar : 30/01/2014 16:34:23

Aduan Terhadap : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Kewangan Malaysia

Maklumat Peribadi : Shaiful Anuar (MyKad No. 870901106767)

Emel : norhasniza@datasonic.com.my

Cara Untuk Mendapatkan Borang BR1M

Bagaimanakah Cara Untuk Mendapatkan Borang BR1M?

[Untuk Semakan Aduan](#)

Tiket Id : **41372.084359**

Dokumen Id : MyKad No. 870901106767

Katalaluan :

3.1 Log Masuk Pengadu

- i. Sekiranya Pengadu yang pernah mendaftar sebagai Pengadu ingin Log Masuk sebagai Pengadu semasa mengisi Maklum Balas menggunakan Borang Maklum Balas baru klik pada Log Masuk Pengadu dan skrin berikut akan dipaparkan.



Log Masuk Pengadu

ID Pengguna : nieza

Katalaluan : *****

[Daftar Masuk](#)

- ii. Setelah memasukkan ID Pengguna dan Katalaluan, klik pada [Daftar Masuk](#).
- iii. Seterusnya skrin berikut yang menunjukkan Pengadu telah Log Masuk ke dalam sistem akan dipaparkan dan seksyen Maklumat Peribadi yang perlu dimasukkan butiran akan ditutup.

Rakyat Didahulukan
PRESTASI

[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#) | [Keluar](#)

[Maklumbalas](#) | [Akaun saya](#)

Selamat Datang Mark Adam

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis *

Bukan Aduan

Tajuk *

Terima kasih atas layanan semasa yang diberikan semasa HBP di Kuchir

Butiran *

Terima kasih

Hasil yg dikehendaki

Kategori *

KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YG DITETAPKAN

Agensi *

Kerajaan Malaysia

- Pilih -

Sub Kem/Agensi

:: [Lampiran](#)

Penafian

Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami takrif aduan dan prosidur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Segala maklumat diri dan maklumat perkara yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini.

Semua maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

☐ Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan !

3.2 Daftar Akaun

- i. Sekiranya Pengadu ingin mendaftar Akaun semasa di Maklum Balas Baharu, Pengadu boleh pilih Ya pada medan Daftar Akaun seperti yang ditunjukkan di bawah dan isikan maklumat-maklumat yang perlu ke dalam medan yang disediakan.

Maklumat Peribadi

Daftar akaun : ☒ Ya ☐ Tidak

ID Pengguna * : Nurul

Katalaluan * :

Pengesahan Katalaluan * :

Sila nyatakan maklumat peribadi anda

Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya. : ☐ Ya

Nama * : Nurul Aini

No. Pengenalan * : MyKad No. 1616161616

Nama Syarikat :

Jenis Pengadu : Individu

Jantina : PEREMPUAN

Umur : 18-24

Bangsa : BISAYA

Kewarganegaraan : MALAYSIA

Pekerjaan : PELAJAR

4.0 SEMAK MAKLUM BALAS

- Bagi setiap Aduan yang dibuat, Pengadu boleh membuat Semakan status melalui Laman Web dengan cara pilih dan klik pada  yang terdapat pada Laman Utama.
- Skrin berikutnaya akan dipaparkan.

Maklumbalas Baru **Semak Maklumbalas** **Log Masuk Pengadu Daftar Baru**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Pegawai Daftar Masuk

Saya ingin menggunakan English | B.Malaysia

**Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri**

Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM,
Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan,
62502 Putrajaya.
Tel: 03-8000 8000 (1MOCC) Fax:
03-8888 7778 / 03-8888 7748

ID Tiket : 42491.084289

Katalaluan :

atau

Jenis Pengenalan : - Pilih -

No. Pengenalan :

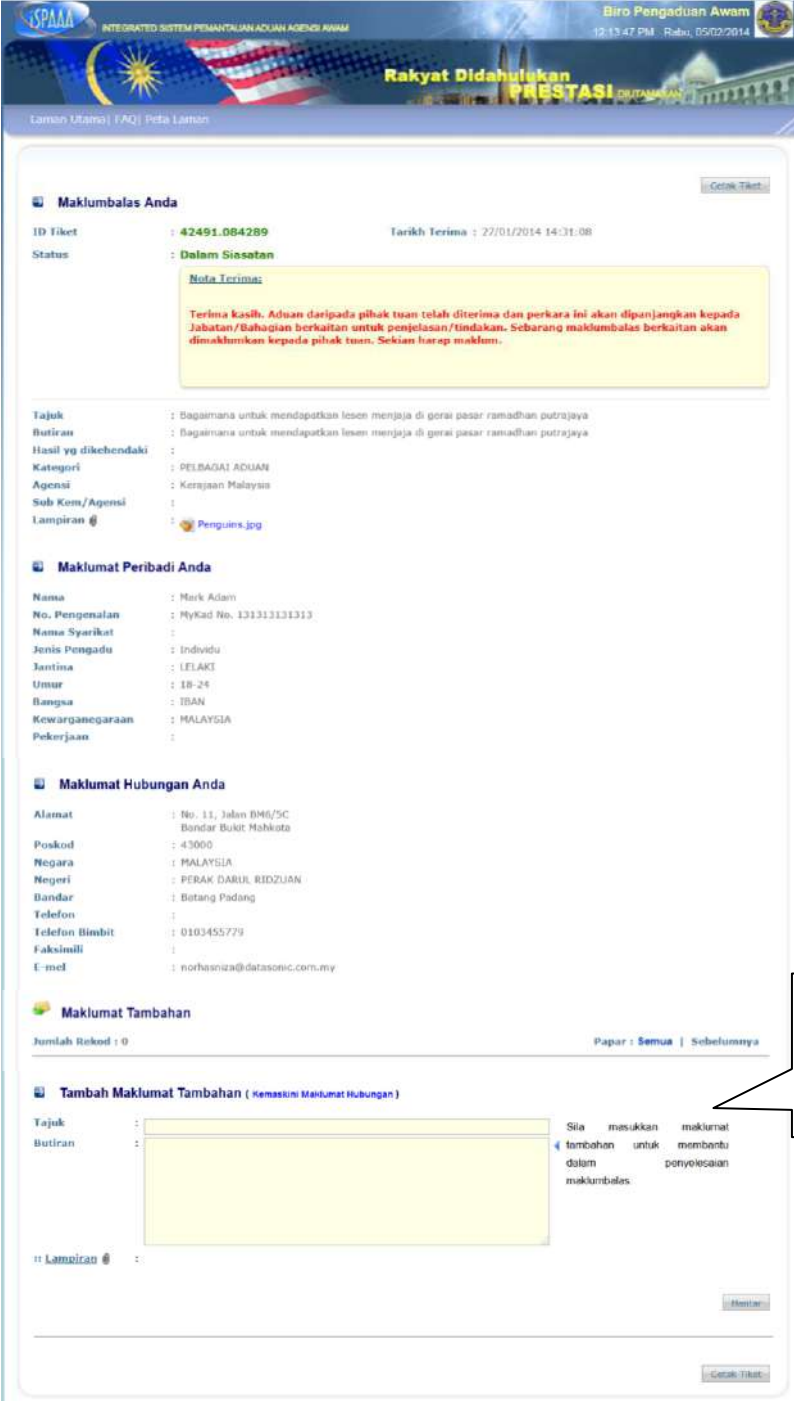
Semak

Mesej :

- Terdapat 2 cara untuk menyemak status Maklum Balas iaitu menggunakan ID Tiket dan Jenis Pengenalan.

4.1 Semakan Menggunakan ID Tiket

Melalui ID Tiket – Masukkan ID Tiket dan klik pada butang  seperti yang ditunjukkan pada di atas, skrin yang memaparkan status Maklum Balas akan dipaparkan seperti di bawah.



SPAB INTEGRATED SISTEM PEMANTAUAN ADUAN AGENSI AWAM Biro Pengaduan Awam
12:11:47 PM - Rabu, 05/02/2014

**Rakyat Didahulukan
Prestasi Dilaksanakan**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman

Maklumbalas Anda Cetak Tiket

ID Tiket : **42491.064289** Tarikh Terima : 22/01/2014 14:31:08

Status : **Dalam Siasatan**

Nota Terima:

Terima kasih, Aduan daripada pihak tuan telah diterima dan perkara ini akan dipanjangkan kepada Jabatan/Bahagian berkaitan untuk penjelasan/tindakan. Sebarang maklumbalas berkaitan akan dimaklumkan kepada pihak tuan. Sekian harap maklum.

Tajuk : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menaja di gerai pasar ramadhan putrajaya

Butiran : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menaja di gerai pasar ramadhan putrajaya

Hasil yg dikehendaki :

Kategori : PELBAGAI ADUAN

Agensi : Kerajaan Malaysia

Sub Kom/Agensi :

Lampiran : Penguins.jpg

Maklumat Peribadi Anda

Nama : Mark Adam

No. Pengenal : MyKad No. 121313131313

Nama Syarikat :

Jenis Pengadu : Individu

Jantina : LELAKI

Umur : 18-24

Bangsa : IBAN

Kewarganegaraan : MALAYSIA

Pekerjaan :

Maklumat Hubungan Anda

Alamat : No. 11, Jalan BM6/5C
Bandar Bukit Mahkota

Poskod : 43000

Negara : MALAYSIA

Negeri : PERAK DARUL RIDZUAN

Bandar : Batang Padang

Telefon :

Telefon Bimbit : 0103455779

Faksimili :

E-mel : norhasniza@datasonic.com.my

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0 Papir : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :

Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.

Lampiran :

Hantar

Cetak Tiket

Pengadu boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu semasa membuat semakan

4.2 Semakan Melalui Jenis Pengenalan

Semakan melalui Jenis Pengenalan sama MyKad No., Paspot No., No. Syarikat, Lain-Lain atau SMS No. dengan cara pilih Jenis Pengenalan yang telah Pengadu masukkan semasa menghantar Maklum Balas dan masukkan Pengenalan tersebut seperti contoh di bawah.

Skrin berikutnya akan dipaparkan, yang mana ia akan memaparkan senarai Maklum Balas yang pernah dihantar oleh Pengadu yang menggunakan MyKad No. dan Pengadu perlu klik pada setiap Maklum Balas untuk melihat status lengkap Maklum Balas.

Aduan Yang Sepadan Dengan No. Kad Pengenalan 141414141414
Senarai Aduan

Carian :

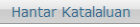
Status : ☐ Dalam Siasatan ☐ Diterima ☐ Ditolak Geri

Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
1	41372.084356	this is testing 1 untuk test TOLAK	Ditolak	30/01/2014 15:15:28
2	41372.084357	this is testing 2 untuk test FORWARD	Forward	30/01/2014 15:17:00
3	41372.084358	this is testing 3 untuk test SDP	Dalam Siasatan	30/01/2014 15:19:08

4.3 Lupa Katalaluan ID Tiket

- i. Sekiranya Maklum Balas yang dihantar mempunyai Katalaluan, Pengadu perlu membuat semakan menggunakan ID Tiket dan masukkan Katalaluan tersebut namun sekiranya Pengadu terlupa Katalaluan, klik pada ikon  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.



- ii. Masukkan ID Tiket, Pilih Jenis Pengenalan dan masukkan maklumat Pengenalan yang diminta dan tekan  sekiranya Pengadu pernah memasukkan alamat emel semasa menghantar Maklum Balas, sistem akan menghantar notifikasi memaklumkan Katalaluan tersebut.
- iii. Sekiranya Pengadu tidak memasukkan alamat emel semasa membuat Maklum Balas, Pengadu boleh menghubungi BPA melalui telefon untuk bertanyakan status Maklum Balas.