

SPAB

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu

**Panduan Pengguna
Untuk
Orang Awam**

No. Versi Dokumen	1.0
Tarikh Cetak	10 FEBRUARI 2014

Kandungan

1.0PENGENALAN.....	3
2.0PENDAFTARAN 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
3.0MAKLUM BALAS BAHARU.....	16
3.1 Log Masuk Pengadu.....	18
3.2 Daftar Akaun	19
4.0SEMAK 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 digunakan 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-Ageni 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.

The screenshot shows the 'Lembaran Aduan PAO: Petia Laman' application form. The 'Maklumat Peribadi' (Personal Information) section is filled out as follows:

- ID Pengguna: Ali
- Rufelahan: ****
- Penggunaan Kata Laluan: ****
- Nama: Ali bin Abu
- Jenis Penggalan: MyKad No. 141414141414
- Nama Syarikat: -
- Jenis Pengadu: Individu
- Jantina: Pria
- Umur: 36-40
- Bangsa: Melayu
- Kewarganegaraan: Malaysia
- Pekerjaan: Kakitangan Kerajaan
- Alamat: No 2, Jalan Berliku-Liku Brickfields Kuala Lumpur
- Poskod: 58400
- Negara: Malaysia
- Negeri: WILAYAH PERSEKUTUAN
- Daerah: Brickfields
- Telefon: 0378787879
- Telefon Bimbit: 0103455779
- Faksimili: -
- E-mel: norhasniza@dataonic.com.my

A note at the bottom states: "Kata laluan anda dibuat berbeza untuk setiap akaun mempunyai hak akses ke sistem. Kedua-dua akaun ini boleh dihapus jika anda lupa kata laluan dan maklumat pengguna yang diberikan."

- 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.

The screenshot shows the same 'Lembaran Aduan PAO: Petia Laman' application form. A red box highlights the message 'Akaun pengguna berjaya didaftarkan' (User account successfully registered) and 'Sila Dafat Masuk balik.' (Please log in again).

The 'Maklumat Peribadi' (Personal Information) section remains the same as in the previous screenshot.

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

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

The screenshot shows the SPAB Online system interface. At the top, there's a banner with the Malaysian flag and the text "Rakyat Didahulukan PRESTASI DITAWARKAN". Below the banner, the menu includes "Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar". On the right side of the header, there are buttons for "Maklumbalas" (highlighted with a red box), "Aduan saya", "Aduan Baru", and "Semak Maklumbalas". The main content area is titled "Senarai Aduan" (List of Complaints). It features search fields for "Carian" (Search) and "Status" (Status) with checkboxes for "Dalam Siasatan", "Diterima", and "Ditolak". Below these are two rows of complaint details:

Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
1	41372.084278	Rumah dijadikan restoran	Dalam Perhatian	24/01/2014
2	41372.084280	this is testing	Dalam Perhatian	24/01/2014

ii. Borang Aduan berikut akan dipaparkan.

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis*: Aduan

Tarikh*: 24/01/2014

Butiran*: Pada 24/1/2014, saya telah bercurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembentru rumah saya yang gagal memeriksa kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembentru rumah saya dideporti mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan

Hasil yg dikehendaki:

Kategori: - Pilih -

Agenzia: Kerajaan Malaysia

Jabatan Persekutuan

Kementerian Dalam Negeri

Agensi

Jabatan Imigresen

W PERSEKUTUAN PUTRAJAYA

- Pilih -

Sub Kem/Agenzia:

Lampiran: Koole.jpg (780831 bytes)

Penafian

Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami bantahan dan prosedur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Segala maklumat diri dan maklumat peribadi yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab atasnya.

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kahilangan atau kerusakan yang di alami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini.

Semua maklumat akan ditratarkan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

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

HANTAR

- 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 kursur dibawa ke medan tersebut seperti contoh di bawah.

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis * : Aduan

Tajuk * : PDRM

Biliran * :

Tajuk sepatutnya pendek dan bermakna.

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

Sub Kem/Agensi :

Lampiran :

- vii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

Lampiran Dokumen

Dokumen : No file selected.

Tajuk :

Muat Naik

* Perhatian : Saiz maksima dokumen yang dibenarkan adalah 10 MB

Klik Browse untuk mendapatkan file yang ingin dilampirkan.

Setelah memilih file tekan Muat Naik. Fail tersebut akan ditunjukkan seperti skrin di bawah.

Lampiran Dokumen

Dokumen : No file selected.

Tajuk :

Muat Naik

* Perhatian : Saiz maksima dokumen yang dibenarkan adalah 10 MB

Mesej Dokumen dilampirkan...

Dokumen yang dimuat naik

Bil.Tajuk	Dokumen	Seiz Dok.
1,	Chrysanthemum.jpg	879394 bytes
		Jumlah
		879394 bytes

Klik Muat Naik untuk mengunggah fail.

Sekiranya tersalah memilih file dan ingin menghapuskan file tersebut klik ikon dan file tersebut akan dihapuskan.

Sekiranya ingin memasukkan file baru ulang semula proses di atas.

Pengadu boleh memasukkan seberapa banyak file yang ingin dimasukkan asalkan tidak melebihi jumlah saiz maksima 10 MB.

Setelah selesai klik

File yang dipilih akan dilampirkan seperti di bawah.

Sub Kem/Agensi :

Lampiran :

Lampiran : Chrysanthemum.jpg (879394 bytes)

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

The screenshot shows a user profile page for 'Ali bin Abu'. At the top, there's a banner with the text 'Rakyat Didahulukan PRESTASI DIUTAMAKAN'. Below the banner, the header includes links for 'Laman Utama', 'FAQ', 'Peta Laman', 'Keluar', 'Maklumbalas', and 'Akuan saya'. The main content area displays a message: '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.' Below this message are two icons: a printer and an envelope. The 'Maklumbalas Anda' section contains the following details:

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 pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya diberi mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan perintah daripada 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 ia kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa. Inikah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi diutamakan. Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut. Bersama ini saya lampirkan gambaranya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.
Hasil yg dikehendaki	:
Kategori	:
Agensi	: Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigresen > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA

The screenshot shows a ticket detail page for ticket ID **41372.084282**. The page title is 'Biro Pengaduan Awam' and the logo is 'SPAA'. The main content area is titled '*** TIKET MAKLUMBALAS ANDA ***' and contains the following information:

Tiket Id	: 41372.084282
Jenis Maklumbalas	: Case Type > Aduan
Tarikh Hantar	: 24/01/2014 13:45:43
Aduan Terhadap	: Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigresen > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA
Maklumat Peribadi	: Ali bin Abu (MyKad No. 141414141414)
Email	: 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 diberi mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan perintah daripada 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 ia kalau gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa.

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

Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut.
Bersama ini saya lampirkan gambaranya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

Untuk Semakan Aduan
Tiket Id : **41372.084282**
Dokumen Id : MyKad No. 141414141414
Katalaluan :

2.3 Semak Maklum Balas

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



- Skrin berikutnya akan dipaparkan.

Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
1	42491 084280	Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya	Dalam Klasatan	27/01/2014 14:31:08

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

The screenshot shows the SPAB Online Complaint System interface. At the top, there's a banner with the Malaysian flag and the text "Rakyat Didahulukan PRESTASI DIUTAMAKAN". Below the banner, there are links for "Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar", "Maklumbalas |", and "Akun saya". The main content area has a header "Maklumbalas Anda".

ID Tiket : 42491.084289 **Tarikh Terima :** 27/01/2014 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 menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
Butiran : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
Hasil yg dikelihndaki : :
Kategori : PELBAGAI ADUAN
Agensi : Kerajaan Malaysia
Sub Kem/Agensi : :
Lampiran : Pengurusan.jpg

Maklumat Peribadi Anda

Nama : Mark Adam
No. Pengenalan : MyKad No. 131313131313
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@datasonic.com.my

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0 Papar : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :
Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.

Lampiran :

Hantar

- 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.

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0

Papar : [Semua](#) | [Sebelumnya](#)

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk	: Tambah maklumat	<input type="text"/>	Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.
Butiran	Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.		

:: [Lampiran](#) :: Chrysanthemum.jpg (879394 bytes)

- 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 dan maklumat tambahan yang dihantar akan dipaparkan seperti di bawah.

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 3 Papar : [Semua](#) | [Sebelumnya](#)

	Tambahan maklumat 30/01/2014 15:54:52 t	Lampiran 0
	Tambahan maklumat 30/01/2014 15:54:33 Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.	Lampiran 0
	Tambahan maklumat 30/01/2014 15:54:32 Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.	Lampiran 0 Chrysanthemum.jpg

[Tambah Maklumat Tambahan](#) ([Kemaskini Maklumat Hubungan](#))

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 .

Maklumat Peribadi

Nama *	:	Mark Adam
Jenis Pengenalan	:	MyKad No. 131313131313
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/SC Bandar Bukit Mahkota
Poskad	:	43000
Negara	:	MALAYSIA
Negeri	:	PERAK DARUL RIDZUAN
Daerah	:	Batang Padang
Telefon	:	
Telefon Bimbit	:	0103455779
Faksimili	:	
E-mel *	:	norhasniza@datasonic.com.my

Katalaluan akan dihantar ke e-mel anda jika anda telah kira dan meminta bukti katalaluan daripada sistem. Email ini akan digunakan sebagai sakur untuk sebarang maklumbalas dan surat.

NEX

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



2.5 Tukar Katalaluan

- i. Sekiranya Pengadu ingin menukar Katalaluan sedia ada kepada yang baru, 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.

- 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 BAHRU

- 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.



- ii. Seterusnya Borang Maklum Balas Baharu akan dipaparkan seperti di bawah.

Sila nyatakan maklumat balas anda

Kelain *

- Blair, Azrin
- Pertama

Tarikh *

- Cara Untuk Mendapatkan Borang BR1M

Bantuan *

- Ragam Berikan Caca Miskin Masa Pengajian Borang BR1M

Nama yg diberitahukan

Kategori *

- POLBAGAN ADUN

Agensi *

- Koranan Malaysia
- Jabatan Persekutuan
- Kementerian Kewangan Malaysia
- PTB

Sub-Kos/Agensi

Lamanan

Log Masuk Pengguna

Maklumat Peribadi

Dafat aktaur

Saya legal

**Saya legal
mohon dilakukan
perkara perbaiki
saya.**

Name *

- Shazril Azrin

No. Pengenalan *

- MyKad No.: 67090119647

Nama Syarikat

Imej Pengguna

- Untitled

Janjikan

- LELAKI

Umur

- 25-29

Bangsa

- KADAZAN

Responspenggunaan

- MALAYSIA

Pekarjayaan

- JAWILAH

Sila nyatakan bagaimana kami menghubungi anda

Alamat

Poscode

Negara

- PERNAH

Negerti

- PERNAH

Rundur

Telefon

Telefon Bimbit

Faksimili

E-mail

Autentikasi akan diminta kecuali ia ada arahan tidak buat autentikasi berdasarkan sistem. Sila buat arahan dengan segera sekiranya untuk mencegah autentikasi dan surut.

Membenarkan kami melindungi maklumat anda? (Optional)

Digunakan untuk memberi maklumat maklumat anda (max: 10 character)

Katalahuan

Pengaruhuan

Katalahuan

Pendaftaran

Saya mengiktiraf bahawa saya telah membaca dan memahami konten dalam Surat Pernyataan Penggunaan Selamat dan Perkhidmatan SPAB yang diberikan oleh kerajaan Malaysia. Saya mengiktiraf bahawa maklumat dan/atau maklumat privasi yang diberikan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab atasnya.

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap setiap kelebihan atau ketidakceleran yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di samping sebarang kesalahan.

Saya mengiktiraf bahawa maklumat dan maklumat digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

Saya tidak mengiktiraf dan setuju dengan Teman dan Gawai yang belum dilengkap.

Terima kasih

- iii. Isikan maklumat-maklumat ke dalam medan-medan yang disediakan seperti yang ditunjukkan di dalam contoh di atas.

- 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.



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.

- ii. Setelah memasukkan ID Pengguna dan Katalaluan, klik pada .
- 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.

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis * : Bukan Aduan
Penghargaan

Tajuk * : Terima kasih atas layanan semasa yang diberikan semasa HBP di Kuchir

Butiran * : Terima kasih

Hasil yg dikehendaki :

Kategori * : KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YG DITETAPKAN

Agenzi * : Kerajaan Malaysia
- Pilih -

Sub Kem/Agenzi :

:: 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.

Segala maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan :

HANTAR

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 :	<input checked="" type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
ID Pengguna *	: Nurul
Katalaluan *	: *****
Pengesahan Katalaluan *	: *****
Sila nyatakan maklumat peribadi anda	
Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya.	: <input type="checkbox"/> Ya
Nama *	: Nurul Aini
No. Pengenalan *	: MyKad No. 161616161616
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 berikutnya akan dipaparkan.



- 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 **Semak** seperti yang ditunjukkan pada di atas, skrin yang memaparkan status Maklum Balas akan dipaparkan seperti di bawah.

The screenshot shows the SPAB Orang Awam website interface. At the top, there is a banner with the text "Rakyat Didahulukan PRESTASI DULUTAMAN". Below the banner, the main content area displays the following information:

Maklumbalas Anda

ID Tiket	: 42491.084289	Tarikh Terima	: 27/01/2014 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 larap makadem.

Maklumat Peribadi Anda

Nama	: Mark Adam
No. Pengenalan	: MyKad No. 131313131313
Nama Syarikat	:
Jenis Pengadu	: Individu
Jantina	: LELAKI
Umur	: 18-24
Bangsa	: IBAN
Rewarganegaraan	: MALAYSIA
Pekerjaan	:

Maklumat Hubungan Anda

Alamat	: No. 11, Jalan BM6/5C Bandar Bukit Mahkota
Poskod	: 45000
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

Papar : [Semua](#) | [Sebelumnya](#)

Tambah Maklumat Tambahan (Kemasini Maklumat Hubungan)

Tajuk	:	Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas
Butiran	:	

Lampiran # :

Cetak Tiket

A callout box on the right side of the screen contains the text: "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.

<input checked="" type="checkbox"/> Aduan Yang Sepadan Dengan No. Kad Pengenalan 141414141414 <input checked="" type="checkbox"/> Senarai Aduan					
Carian	:	<input type="text" value="ID Tiket"/>		<input type="button" value="Cari"/>	
Status	:	<input type="checkbox"/> Dalam Siasatan	<input type="checkbox"/> Diterima	<input type="checkbox"/> Ditolak	<input type="button" value="Cari"/>
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.



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 3748

ID Tiket :

Jenis Pengenalan :

No. Pengenalan :

Katalaluan akan dihantar ke e-mel yang telah disisipkan dalam maklumbalas tersebut.

Sekiranya tiada e-mel disisipkan semasa membuat maklumbalas, sila hubungi kami melalui talian telefon.

Mesej :

- 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.