

**INTEC DIGITAL SERVICES | IDS**

<https://ids.intec.edu.my/eAduan>

# **MANUAL PENGGUNA**

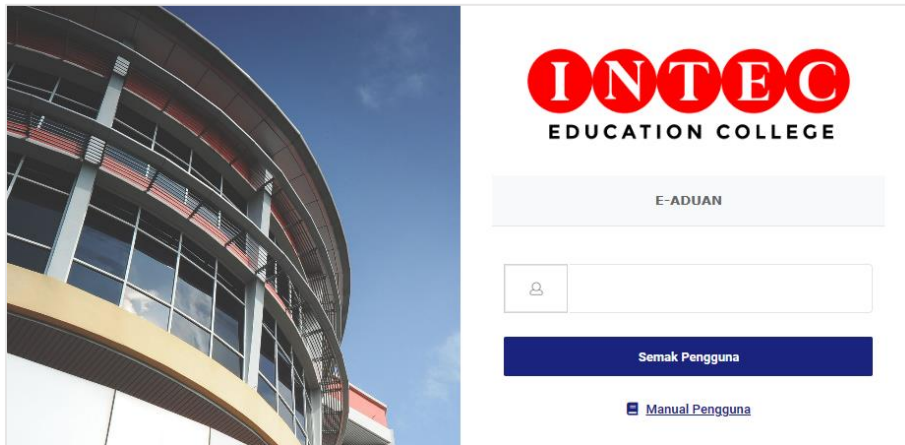
## **SISTEM E-ADUAN**

**( PENGGUNA LUAR )**

## RUJUKAN STATUS E-ADUAN

Status	Penerangan
Belum Selesai	Aduan dalam proses tapisan oleh Admin Teknikal.
Diserahkan kepada Staf Teknikal	Aduan telah diserahkan kepada Staf Teknikal. Berkemungkinan akan ada komunikasi antara Staf Teknikal dan Pengadu.
Tindakan telah Diambil	Tindakan penambahbaikan di pihak Staf Teknikal telah dilaksanakan. Perlu tunggu pengesahan dari Admin Teknikal untuk aduan bertukar kepada status selesai.
Aduan KIV	Aduan dalam pemerhatian. Berkemungkinan terdapat masalah dalam proses penambahbaikan.
Aduan Dibatalkan	Aduan dibatalkan sendiri oleh pihak Pengadu.
Aduan Bertindih	Aduan telah dibuat oleh pihak lain. Salah satu aduan akan ditukar status untuk mengelakkan proses kerja berulang. Pengadu wajib membuat pengesahan penambahbaikan aduan di ruang yang disediakan.
Aduan Selesai	Aduan telah selesai. Status ini menandakan bahawa Admin Teknikal telah mengesahkan Staf Teknikal berjaya melaksanakan kerja-kerja penambahbaikan. Pengadu wajib membuat pengesahan penambahbaikan aduan di ruang yang disediakan.
Selesai (Lantikan Kontraktor)	
Selesai (Lantikan UiTM)	

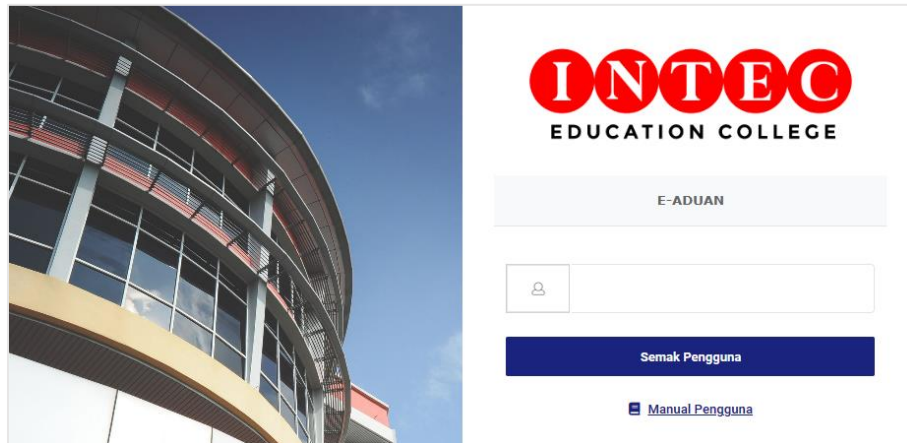
## MANUAL PENGGUNA



Rajah 1.1

1. Klik Manual Pengguna di bahagian bawah untuk melihat atau memuat turun dokumentasi cara penggunaan sistem.

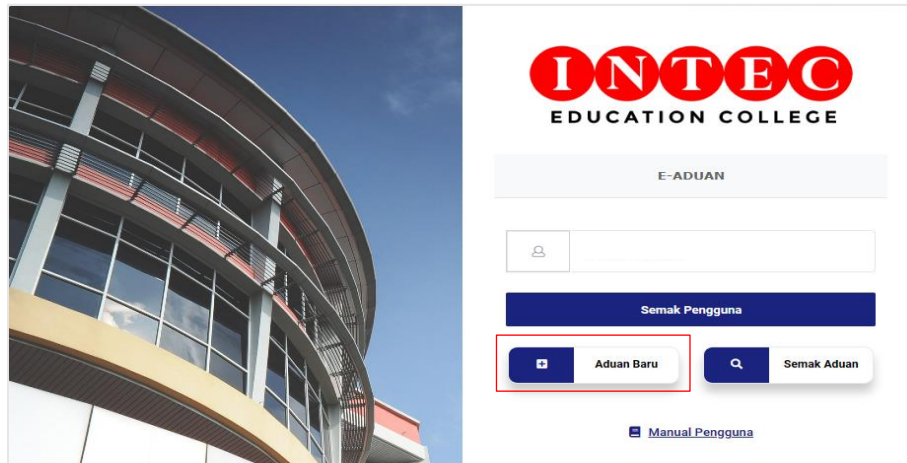
## PENYEMAKAN PENGGUNA



Rajah 1.1

1. Masukkan Nombor Kad Pengenalan tanpa simbol (-).
2. Klik butang Semak Pengguna untuk melihat samaada anda layak untuk menggunakan sistem E-Aduan umum atau tidak.
3. Hanya pengguna luar sahaja yang dibenarkan menggunakan sistem E-Aduan umum. Staf dan Pelajar yang berdaftar perlu log masuk ke dalam sistem.

## PERMOHONAN ADUAN



Rajah 1.1

1. Klik butang Aduan Baru dan akan dinavigasi ke skrin baru.

INTEC

EDUCATION COLLEGE

Borang E-Aduan

**PERHATIAN!** : Sebarang aduan kerosakan akan diambil tindakan di dalam tempoh **lima (5)** hari bekerja. Sekiranya tiada tindakan dibuat sila rujuk kepada **Pegawai Fasiliti/ITU** untuk laporan/semakan. Sebarang aduan adalah diwajibkan secara online. Laporan secara manual atau pun emel adalah tidak akan diproses.

Maklumat wajib diisi

INFO PENGADU

\* Nama Penuh :

\* No Kad Pengenalan :

\* Emel :

\* No. Telefon :

BUTIRAN ADUAN

\* Pejabat/Bahagian/  
Fakulti/Kolej :

Pejabat/Bahagian/Fakulti/Kolej

\* Blok :

Blok

\* Tingkat/Aras :

Tingkat/Aras

\* Nama Bilik/No. Bilik :

Nama Bilik/No. Bilik

\* Kategori Aduan :

Sila Pilih

\* Jenis Kerosakan :

Sila Pilih

\* Sebab Kerosakan :

Sila Pilih

Kuantiti/Unit :

Kuantiti/Unit

Maklumat Tambahan :

Sila isikan maklumat tambahan sekiranya ada

MUATNAIK BUKTI

\* Gambar :

Choose Files No file chosen

Resit :

Choose Files No file chosen

PERAKUAN DAN PENGESAHAN PELAPOR

☐ BUTIRAN PERIBADI DAN ADUAN YANG DIBERIKAN ADALAH BENAR. SAYA BERSETUJU UNTUK DIHUBUNGI BAGI SEBARANG PERTANYAAN LANJUT BERKAITAN ADUAN YANG DIBUAT

✓ Hantar Aduan

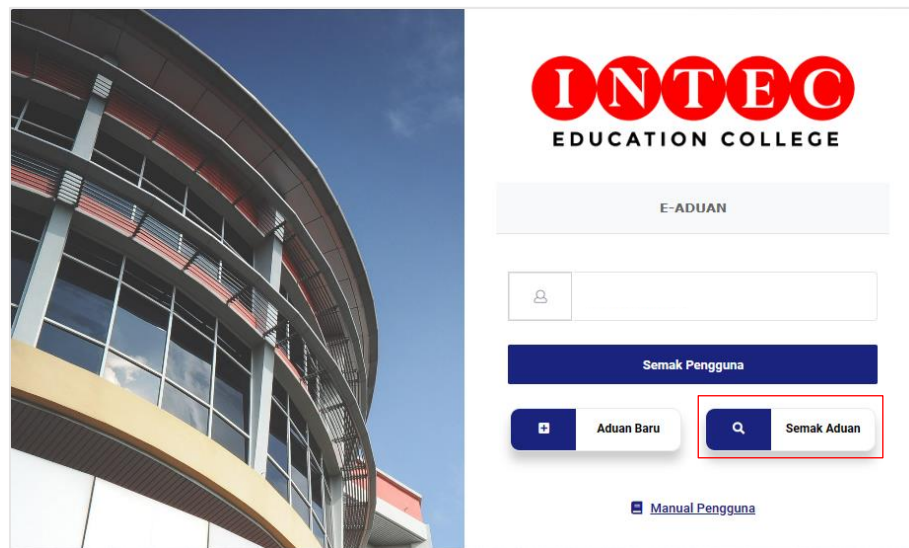
Kembali

Rajah 1.2

INTEC/IITU/UM/2023/EADUAN/V2.0

2. Isikan semua maklumat mengikut bahagian dari Info Pengadu, Butiran Aduan, Muatnaik Bukti dan Perakuan dan Pengesahan Pelapor.
3. Pastikan semua medan input yang bersimbol asterisk '\*' yang merupakan maklumat mandatori diisikan. Borang aduan tidak akan dapat dihantar selagi maklumat mandatori tidak diisikan.
4. Klik pada butang Hantar Aduan untuk menghantar borang.
5. Pengadu akan menerima emel berkaitan aduan yang dibuat dan diberikan ID Tiket. ID Tiket ini boleh digunakan untuk menyemak aduan. Jika emel tidak diterima dalam Inbox, sila semak Junk Email.

## PENYEMAKAN ADUAN



Rajah 1.1

1. Klik butang Semak Aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.

The screenshot shows the INTEC Education College Semak Aduan page. The page displays a table of complaints with columns for #TIKET, LOKASI, ADUAN, STATUS, JURUTEKNIK, PENGESAHAN, TARIKH, and TINDAKAN. The table shows three entries, all with a status of 'ADUAN SELESA' and a date of 2023/04/11. The 'TINDAKAN' column contains a blue button with a magnifying glass icon.

#TIKET	LOKASI	ADUAN	STATUS	JURUTEKNIK	PENGESAHAN	TARIKH	TINDAKAN
#271	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	ADUAN SELESA	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	
#270	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	BELUM SELESA	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	
#269	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	ADUAN DIBATALKAN	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	

Rajah 1.2

2. Klik pada butang biru di bawah bahagian Tindakan [Rajah 1.2] untuk melihat maklumat aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.



## Borang E-Aduan (TIKET #270)

### INFO PENGADU

Nama Penuh :		No Kad Pengenalan :	
Emel :		No. Telefon :	

### BUTIRAN ADUAN

Pejabat/Bahagian/ Fakulti/Kolej:	INTEC EDUCATION COLLEGE	Blok :	E
Tingkat/Aras :	1	Nama Bilik/No. Bilik :	IITU
Kategori Aduan :	KERJA-KERJA AWAM	Jenis Kerosakan :	TINGKAP
Sebab Kerosakan :	PATAH	Kuantiti/Unit :	
Maklumat Tambahan :	-		

### MUATNAIK BUKTI

Gambar :	<a href="#">1104231059 - DOWNLOAD.JPG</a>	Resit :	TIADA DOKUMEN SOKONGAN
----------	---	---------	------------------------

### STATUS TERKINI ADUAN : { BELUM SELESAI }

Tarikh Aduan Dibuat :	11 APRIL 2023   10:59:07 AM	Tarikh Aduan Selesai :	--
-----------------------	-----------------------------	------------------------	----

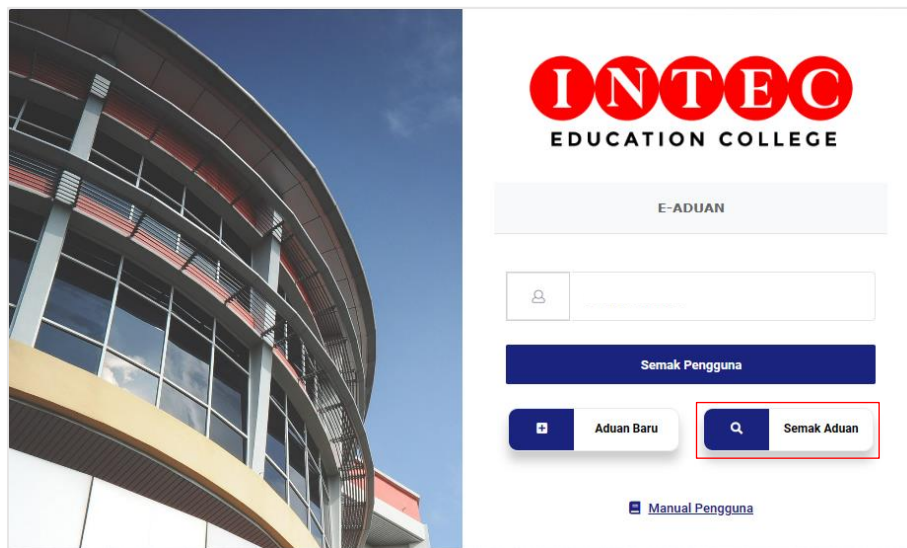
[Kembali](#)

Rajah 1.3

- Skrin ini memaparkan semua maklumat berkaitan aduan yang dibuat dan status terkini.



## PEMBATALAN ADUAN



Rajah 1.1

1. Klik butang Semak Aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.

The screenshot shows the INTEC Education College Semak Aduan (Check Complaints) screen. It displays a table with columns for #TIKET, LOKASI, ADUAN, STATUS, JURUTEKNIK, PENGESAHAN, TARIKH, and TINDAKAN. Three entries are shown, each with a red button in the TINDAKAN column.

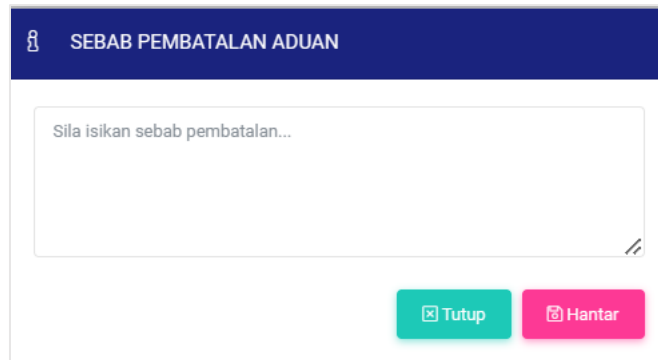
#TIKET	LOKASI	ADUAN	STATUS	JURUTEKNIK	PENGESAHAN	TARIKH	TINDAKAN
#271	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	ADUAN SELESAI	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	
#270	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	BELUM SELESAI	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	
#269	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	ADUAN DIBATALKAN	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	

Showing 1 to 3 of 3 entries

[Kembali](#)

Rajah 1.2

2. Klik pada butang merah di bawah bahagian Tindakan [Rajah 1.2] dan modal kecil akan muncul pada skrin.



SEBAB PEMBATALAN ADUAN

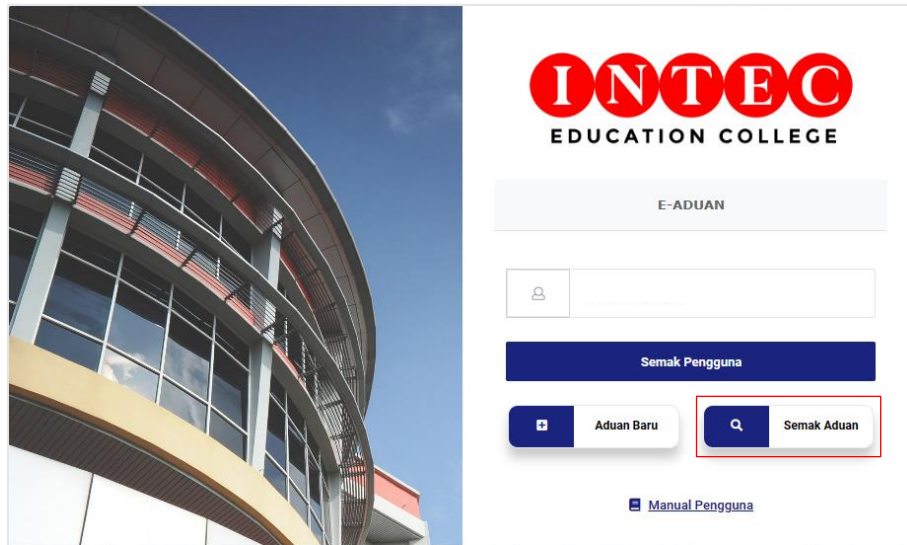
Sila isikan sebab pembatalan...

Tutup Hantar

Rajah 1.3

3. Masukkan sebab pembatalan aduan dan klik butang Hantar untuk meneruskan proses.
4. Jika tidak mahu meneruskan proses, tekan sahaja butang Tutup.

## PENGESAHAN PENAMBAHBAIKAN ADUAN



Rajah 1.1

1. Klik butang Semak Aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.

The screenshot shows the INTEC Education College Semak Aduan page. At the top is the INTEC logo and the title 'Semak Aduan'. Below the title is a search bar and a 'Show 10 entries' dropdown. The main content is a table with 8 columns: #TIKET, LOKASI, ADUAN, STATUS, JURUTEKNIK, PENGESAHAN, TARIKH, and TINDAKAN. There are 3 entries listed. The first entry has a status of 'ADUAN SELESAI' and a green circle. The second entry has a status of 'BELUM SELESAI' and a red circle. The third entry has a status of 'ADUAN DIBATALKAN' and a red circle. The table is followed by a 'Showing 1 to 3 of 3 entries' message and a 'Kembali' button.

#TIKET	LOKASI	ADUAN	STATUS	JURUTEKNIK	PENGESAHAN	TARIKH	TINDAKAN
#271	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	ADUAN SELESAI	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	
#270	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	BELUM SELESAI	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	
#269	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	ADUAN DIBATALKAN	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN	●	2023/04/11	

Showing 1 to 3 of 3 entries

Rajah 1.2

2. Klik pada butang biru di bawah bahagian Tindakan [Rajah 1.2] untuk melihat maklumat aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.



## Borang E-Aduan (TIKET #271)

### INFO PENGADU

Nama Penuh :		No Kad Pengenalan :	
Emel :		No. Telefon :	

### BUTIRAN ADUAN

Pejabat/Bahagian/ Fakulti/Kolej:	INTEC EDUCATION COLLEGE	Blok :	E
Tingkat/Aras :	1	Nama Bilik/No. Bilik :	IITU
Kategori Aduan :	KERJA-KERJA AWAM	Jenis Kerosakan :	TINGKAP
Sebab Kerosakan :	PATAH	Kuantiti/Unit :	
Maklumat Tambahan :	-		

### MUATNAIK BUKTI

Gambar :	<a href="#">1104231059 - DOWNLOAD.JPG</a>	Resit :	TIADA DOKUMEN SOKONGAN
----------	---	---------	------------------------

### STATUS TERKINI ADUAN : (ADUAN SELESAI)

Tarikh Aduan Dibuat :	11 APRIL 2023   10:59:22 AM	Tarikh Aduan Selesai :	-
<input type="checkbox"/> SAYA, _____ MENGESAHKAN BAHAWA ADUAN YANG DIBUAT TELAH DILAKUKAN PEMBAIKAN.			
<div>Hantar Pengesahan</div>			

[Kembali](#)

Rajah 1.3

3. Sekiranya aduan telah bertukar kepada status samaada Aduan Selesai, Selesai (Lantikan Kontraktor), Selesai (Lantikan UiTM) atau Aduan Bertindih, satu bahagian baru iaitu pengesahan penambahbaikan akan muncul di skrin di bawah tab Status Terkini Aduan.
4. Tick 'V' di dalam kotak dan klik butang Hantar Pengesahan.
5. Pengesahan akan disimpan dan direkodkan.