

INTEC DIGITAL SERVICES | IDS

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

MANUAL PENGGUNA

SISTEM E-ADUAN

(STAF / PELAJAR)

Tarikh Kemaskini:

05/04/2023

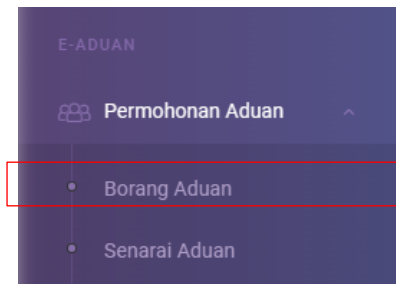
Disediakan Untuk:

INTEC Education College

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)	

PERMOHONAN ADUAN



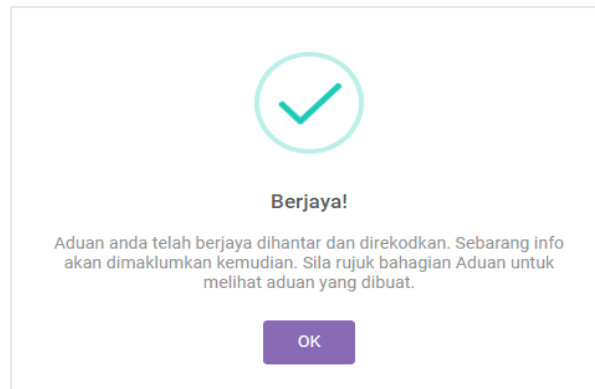
Rajah 1.1

1. Cari sub-menu Borang Aduan di bawah menu Permohonan Aduan dan klik pada sub-menu untuk membuka skrin. Sub-menu boleh didapati di bawah menu utama E-Aduan.

A screenshot of a web application form titled 'BORANG E-ADUAN' from 'INTEC EDUCATION COLLEGE'. The form is divided into several sections: 1. 'INFO PENGADU' with fields for 'Nama Penuh', 'Emel', 'ID Staf', and 'No. Telefon'. 2. 'BUTIRAN ADUAN' with fields for 'Pejabat/Sahagian/ Fakulti/Kolej', 'Tingkat/Aras', 'Kategori Aduan', 'Sebab Kerosakan', 'Blok', 'Nama Bilik/No. Bilik', 'Jenis Kerosakan', and 'Kuantiti/Unit'. There is also a text area for 'Maklumat Tambahan'. 3. 'MUATNAIK BUKTI' with fields for 'Gambar' and 'Resit', each with a 'Choose File' button. 4. 'PERAKUAN DAN PENGESAHAN PELAPOR' with a checkbox for 'BUTIRAN PERIBADI DAN ADUAN YANG DIBERIKAN ADALAH BENAR, SAYA BERSETUJU UNTUK DIHUBUNGI BAGI SEBARANG PERTANYAAN LANJUT BERKAITAN ADUAN YANG DIBUAT' and a 'Hantar Aduan' button. The form includes various validation symbols like asterisks and dropdown menus.

Rajah 1.2

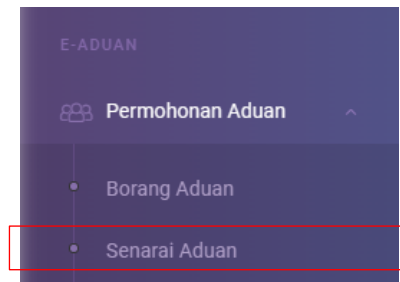
2. Isikan semua maklumat mengikut bahagian dari Info Pengadu, Butiran Aduan, Muatnaik Bukti dan Perakuan dan Pengesahan Pelapor.
3. Pastikan semua medan input yang bersimbol asterisk '*' yang merupakan maklumat mandatori diisi. Borang aduan tidak akan dapat dihantar selagi maklumat mandatori tidak diisi.
4. Klik pada butang Hantar Aduan untuk menghantar borang.



Rajah 1.3

5. Modal kecil akan muncul pada skrin yang sama menandakan aduan telah direkodkan dan dihantar untuk diproses.
6. Pengguna akan menerima emel berkaitan aduan yang dibuat dan diberikan ID Tiket. ID Tiket ini boleh digunakan untuk menyemak aduan dan rujukan di dalam sub-menu Senarai Aduan. Jika emel tidak diterima dalam Inbox, sila semak Junk Email.

PENYEMAKAN ADUAN




Rajah 1.4

1. Cari sub-menu Senarai Aduan di bawah menu Permohonan Aduan dan klik pada sub-menu untuk membuka skrin. Sub-menu boleh didapati di bawah menu utama E-Aduan.

PENGURUSAN ADUAN INDIVIDU								
SENARAI ADUAN DIBUAT								
Search		Show 10 entries						
#TIKET	LOKASI	ADUAN	STATUS	JURUTEKNIK	PENGESAHAN	TARIKH	MASA	TINDAKAN
	Lokasi	Aduan	Semua	Juruteknik	Pengesahan	Tarikh	Masa	
#266	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : TERTANGGAL	BELUM SELESAI	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN		2023/04/04	03:51:46 PM	
#265	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	DISERAHKAN KEPADA JURUTEKNIK			2023/04/02	03:10:08 PM	

Rajah 1.5

2. Klik pada butang ungu di bawah bahagian Tindakan [Rajah 1.5] untuk melihat maklumat aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.



BORANG E-ADUAN BAGI TIKET #266

BELUM SELESAI


INFO PENGADU

Nama Penuh :	ID Staf :
Email :	No. Telefon :

BUKTIAN ADUAN

Pegawai/Bahagian/ Fakulti/Kolej :	INTEC EDUCATION COLLEGE
Tingkat/Araas :	1
Kategori Aduan :	KERJA-KERJA AWAM
Sebab Kerosakan :	TERTANDAL
Maklumat Tambahan :	-

BUKTIKAN BUKTI

Gambar : 	Result :	TIADA DOKUMEN SOKONGAN
--	----------	------------------------

STATUS TERKINI ADUAN : BELUM SELESAI

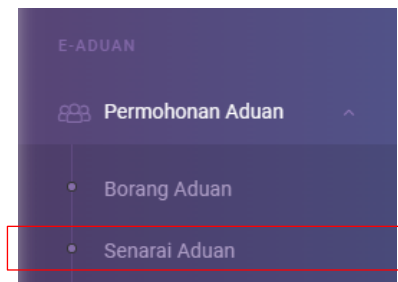
Tarikh Aduan Dibuat :	4 APRIL 2023 03:51:45 PM	Tarikh Aduan Selesai :	-
-----------------------	----------------------------	------------------------	---

Kembali
Cetak Borang

Rajah 1.6

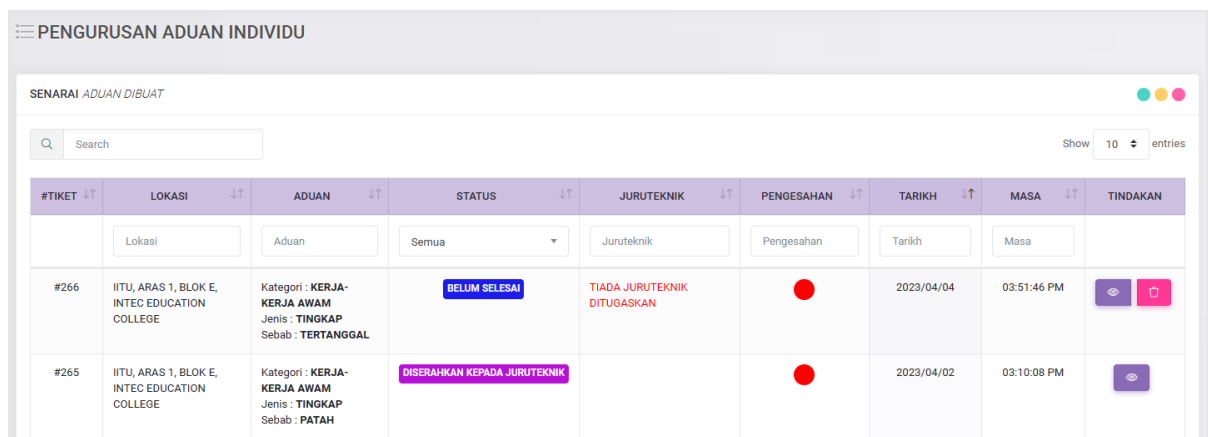
3. Skrin ini memaparkan semua maklumat berkaitan aduan yang dibuat dan status terkini.
4. Sekiranya pengguna hendak mencetak borang aduan untuk tujuan rekod simpanan, klik butang Cetak Borang dibahagian bawah sekali.
5. Untuk dinavigasi ke skrin sebelum ini, klik sahaja butang Kembali.

PEMBATALAN ADUAN



Rajah 1.7

1. Cari sub-menu Senarai Aduan di bawah menu Permohonan Aduan dan klik pada sub-menu untuk membuka skrin. Sub-menu boleh didapati di bawah menu utama E-Aduan.

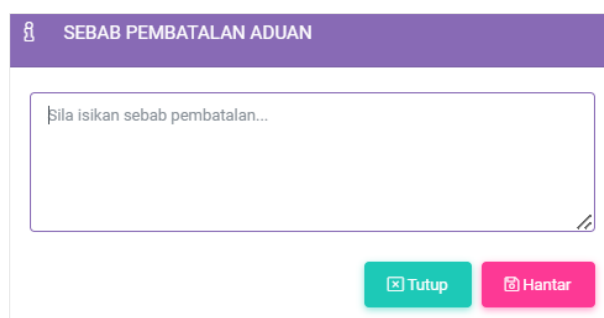


The screenshot shows the 'PENGURUSAN ADUAN INDIVIDU' interface. It includes a search bar, a table of complaints, and filter options. The table has columns for #TIKET, LOKASI, ADUAN, STATUS, JURUTEKNIK, PENGESAHAN, TARIKH, MASA, and TINDAKAN. Two rows of complaints are visible.

#TIKET	LOKASI	ADUAN	STATUS	JURUTEKNIK	PENGESAHAN	TARIKH	MASA	TINDAKAN
#266	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : TERTANGGAL	BELUM SELESA	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN		2023/04/04	03:51:46 PM	
#265	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	DISERAHKAN KEPADA JURUTEKNIK			2023/04/02	03:10:08 PM	

Rajah 1.8

2. Klik pada butang merah di bawah bahagian Tindakan [Rajah 1.8] dan modal kecil akan muncul pada skrin Senarai Aduan.

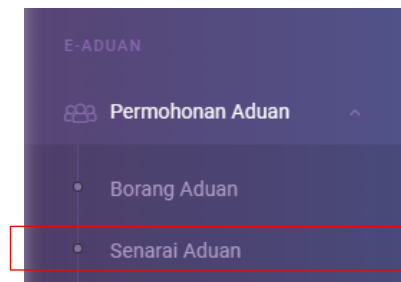


The image shows a modal form titled 'SEBAB PEMBATALAN ADUAN'. It contains a text input field with the placeholder text 'Sila isikan sebab pembatalan...'. Below the input field are two buttons: 'Tutup' (Close) and 'Hantar' (Submit).

Rajah 1.9

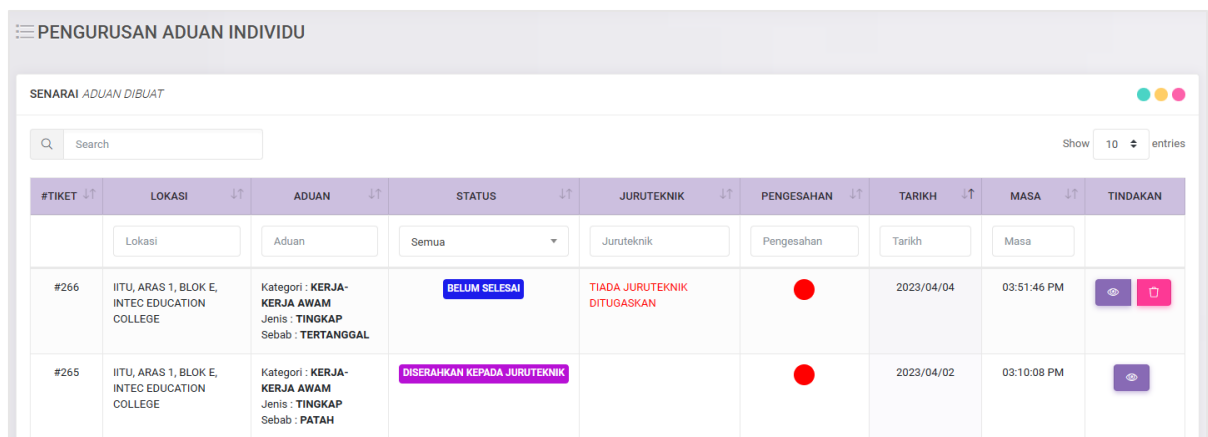
3. Masukkan sebab pembatalan aduan dan klik butang Hantar untuk meneruskan proses. Jika tidak mahu meneruskan proses, tekan sahaja butang Tutup.

PENGESAHAN PENAMBAHBAIKAN ADUAN



Rajah 1.10

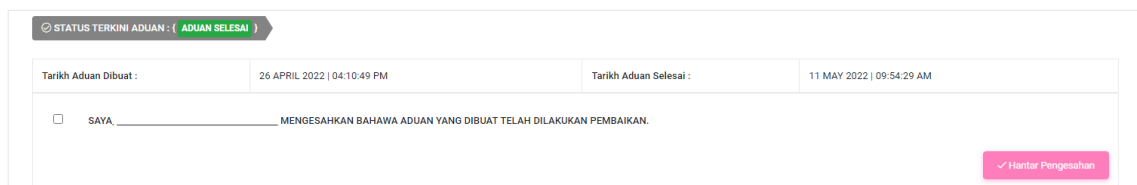
1. Cari sub-menu Senarai Aduan di bawah menu Permohonan Aduan dan klik pada sub-menu untuk membuka skrin. Sub-menu boleh didapati di bawah menu utama E-Aduan.



#TIKET	LOKASI	ADUAN	STATUS	JURUTEKNIK	PENGESAHAN	TARIKH	MASA	TINDAKAN
#266	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : TERTANGGAL	BELUM SELESAI	TIADA JURUTEKNIK DITUGASKAN		2023/04/04	03:51:46 PM	
#265	IITU, ARAS 1, BLOK E, INTEC EDUCATION COLLEGE	Kategori : KERJA-KERJA AWAM Jenis : TINGKAP Sebab : PATAH	DISERAHKAN KEPADA JURUTEKNIK			2023/04/02	03:10:08 PM	

Rajah 1.11

2. Klik pada butang ungu di bawah bahagian Tindakan [Rajah 1.11] untuk melihat maklumat aduan dan akan dinavigasi ke skrin baru.



STATUS TERKINI ADUAN : (ADUAN SELESAI)

Tarikh Aduan Dibuat : 26 APRIL 2022 | 04:10:49 PM Tarikh Aduan Selesai : 11 MAY 2022 | 09:54:29 AM

☐ SAYA _____ MENGESAHKAN BAHAWA ADUAN YANG DIBUAT TELAH DILAKUKAN PEMBAIKAN.

Hantar Pengesahan

Rajah 1.12

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.