

SISPAA

**Sistem Pengurusan
Aduan Awam**

**Panduan
Pengguna**

Untuk

PENYIASAT

No. Versi Dokumen	2023_Q5
Tarikh Kemaskini	5 February 2023

Versi	Kontrak	Tarikh Kemaskini	Kemaskini Oleh	Perkara	No. CR
2.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	22/04/2020	Datasonic Technologies S/B	Menambah fungsi cetak log kerja ke PDF di senarai aktiviti.	CR013
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	22/04/2020	Datasonic Technologies S/B	Membolehkan pengguna untuk membuat carian penyiasat di dalam text box Penyiasat.	CR018
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	22/04/2020	Datasonic Technologies S/B	Memaparkan maklumat cross agency dalam ikon "i" di senarai kawalan.	CR023
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	22/04/2020	Datasonic Technologies S/B	Memaparkan butang Maklum Balas Asal untuk kes-kes Respons Rakyat di paparan keterangan kes.	CR024
5.0	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	1/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Muat turun semua lampiran dengan satu klik (Download All dan Download All(.zip)).	Y2Q5-044
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	1/06/2021		'Icon' memaparkan aktiviti didalam kronologi	Y1Q5-045
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	1/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Simpan maklumat medan yang dikemaskini untuk butiran kes dan maklumat pengadu di dalam kronologi.	Y2Q5-046
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	1/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Senarai Draf dipindahkan ke senarai kawalan/siasatan.	Y2Q5-048
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	1/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Menambah baik senarai kawalan dan siasatan dengan carian maklumat pengadu.	Y2Q5-049

6.0	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	14/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Preview lampiran gambar tanpa muat turun.	Y2Q6-059
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	14/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Lokasi dipaparkan dengan link googleMap di borang draf.	Y2Q6-060
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	14/06/2021	Datasonic Technologies S/B	Status stakeholder dipaparkan didalam maklumat cross agensi.	Y2Q6-061
7.0	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	Portlet chart mengikut cawangan/unit/pegawai	Y2Q7-068
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	<i>Outbound SMS – Sistem akan auto append mesej “Utk balas, sila taip <kes id> MESEJ ANDA” di tab aktiviti SMS.</i>	Y2Q7-071
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	<i>Outbound SMS – Sistem akan auto hantar SMS Rate kepada pengadu selepas kes selesai.</i>	Y2Q7-072
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	Pin map pada medan lokasi didalam pendaftaran awam, pendaftaran dalaman, pendaftaran backdated dan kemaskini draft.	Y2Q7-073
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	Konfigurasi untuk memilih default lokasi.	Y2Q7-074
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	Pin dan papar map didalam saringan.	Y2Q7-075
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	13/09/2021	Datasonic Technologies S/B	Saiz lampiran di aktiviti tidak boleh melebihi 10MB.	Y2Q7-078
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	11/06/2021	Datasonic Technologies S/B	<i>Implement Botdetect Captcha di borang-borang lupa kata laluan pengguna dan pelanggan.</i>	Y2Q7-079
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	15/07/2021	Datasonic Technologies S/B	Template peribadi dikongsi diantara cawangan di BPA.	Y2Q7-083
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	15/07/2021	Datasonic Technologies S/B	Konfigurasi membolehkan IP luar negara untuk	Y2Q7-085

		S/B	menghantar aduan atau tidak di setiap akaun.	
8.0	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	28/10/2021	Datasonic Technologies S/B	Konfigurasi untuk menetapkan API google map yang diperlukan dan juga konfigurasi samaada untuk memaparkan google map atau tidak.
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	28/10/2021	Datasonic Technologies S/B	Kes cross agensi ditanda berbeza didalam kawalan.
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	06/12/2021	Datasonic Technologies S/B	Cross agensi kes - jabatan-jabatan yang dipilih disimpan dalam table sdms_case_target untuk dipaparkan masa saringan di level agensi.
9.0	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	06/12/2021	Datasonic Technologies S/B	Hanya penyiasat sahaja dibenarkan untuk mengemaskini tahap sensitiviti sulit.
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	06/12/2021	Datasonic Technologies S/B	Simpan maklumat medan yang dikemaskini untuk butiran kes draft di dalam kronologi.
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	06/12/2021	Datasonic Technologies S/B	Simpan maklumat medan yang dikemaskini untuk maklumat pengadu di kes draft di dalam kronologi.
10.0	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	08/05/2022	Datasonic Technologies S/B	Pegawai tidak dibenarkan untuk mengemaskini maklumat pengadu berdaftar.
	Penambahbaikan Aplikasi Sispaa	08/05/2022	Datasonic Technologies S/B	Menambah autocomplete lookup pengadu di borang pendaftaran dalaman.

KANDUNGAN.....Error! Bookmark not defined.

Pengenalan	6
Pegawai Daftar Masuk	9
Pengurusan Maklum Balas	16
Pendaftaran Baharu.....	16
Aduan - 1st Level Aduan	20
Aduan - 2nd Level Aduan.....	27
Bukan Aduan.....	35
Swasta.....	36
Pendaftaran Draf	36
Pendaftaran Kes BackDated	41
Pengaktifan Maklum Balas	45
Siasatan.....	48
Keterangan	56
Aktiviti	56
Batal.....	74
Selesai.....	74
SDP	77
Cantum.....	80
Text Box Penyiasat dengan search box	82
Kronologi.....	82
Cross Agency	83
Perancangan Kerja.....	84
Sejarah SLA	85
Senarai.....	85
Kawalan Dan Carian	86

Pengenalan

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

SISPAA merupakan kesinambungan daripada Sistem Integrated Pemantauan Aduan Agensi Awam (iSPAAA) yang telah dibangunkan oleh Biro Pelanggan 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-Agenzi Kerajaan telah bertambah, BPA telah berkolaborasi bersama Kementerian Kewangan (MOF) dan MAMPU untuk menambahbaik Sistem iSPAAA dan dijenamakan semula sebagai SISPAA serta diperluaskan penggunaannya kepada Meja Bantuan Teknikal selain daripada Pengurusan Aduan.

SISPAA 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.

Sehubungan dengan itu, Panduan pengguna ini adalah khas untuk pengguna-pengguna.

Sistem SISPAA dan proses menggunakan Sistem SISPAA adalah menerusi langkah berikut:-

- i. Pilih mana-mana browser yang akan digunakan sama ada Internet Explorer, Mozilla Firefox ataupun Chrome.

- ii. Taipkan alamat url yang diberikan oleh ICT atau klik pada ikon SISPAA yang terdapat di Portal Rasmi Agensi untuk masuk ke Sistem SISPAA. Seperti <https://pcb.spab.gov.my/>.
- iii. Sistem juga akan memaparkan error mesej “Capaian alamat IP (ip pengadu) anda telah disekat oleh pentadbir sistem” kepada pengadu yang telah disekat oleh IP.



- iv. Skrin berikut akan dipaparkan.



- v. Perkataan “Baru” telah ditukar kepada “Baharu”
- vi. Klik “Pegawai Daftar Masuk” skrin dibawah akan dipaparkan:-

vii. Masukan Id Pengguna dan Kata Laluan kemudian klik butang Masuk.

The screenshot shows the SISPAA login interface. At the top right, the date and time are displayed as 11:56:11 AM, Khamis, 02/06/2022. Below the header, there are three main buttons: 'Aduan/Maklum Balas Baharu', 'Semak Aduan/Maklum Balas', and 'Log Masuk Pelanggan Daftar Baharu'. The 'Log Masuk Pelanggan Daftar Baharu' button is highlighted with a red rectangle. The central area contains the 'Pegawai Daftar Masuk' form. The 'ID Pengguna' field contains 'penyelia' and the 'Kata Laluan' field contains '*****'. To the right of the 'Kata Laluan' field is a red-bordered 'Masuk' button. Below the form, a link 'Lupa Kata Laluan Anda?' is also highlighted with a red rectangle.

viii. Jika terlupa Kata Laluan, klik pada “Lupa Kata Laluan Anda” skrin di bawah akan di paparkan.

This screenshot shows the password recovery page ('Lupa Kata Laluan'). It features the same header and navigation buttons as the previous screen. The 'Pegawai Daftar Masuk' form is present, with the 'ID Pengguna' field set to 'penyelia' and the 'Kata Laluan' field set to '*****'. The 'Masuk' button is also visible. Below the form, the link 'Lupa Kata Laluan Anda?' is highlighted with a red rectangle.

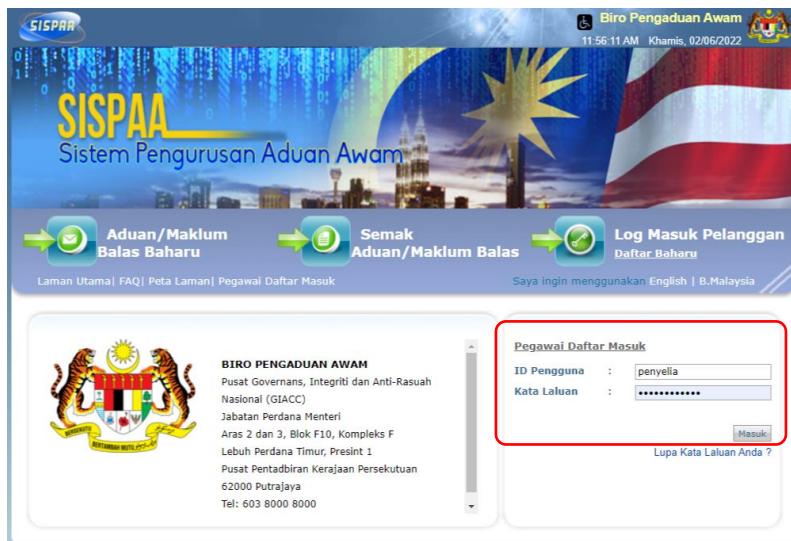
ix. Skrin berikutnya akan dipaparkan

This screenshot shows the password recovery confirmation page ('Lupa Kata Laluan'). The layout is identical to the previous screens. The 'Pegawai Daftar Masuk' form is shown again with the 'ID Pengguna' field as 'penyelia' and the 'Kata Laluan' field as '*****'. The 'Masuk' button is present. The CAPTCHA verification field, which contains the text 'SLMB' and includes a CAPTCHA image, is highlighted with a red rectangle. Below the CAPTCHA field is a 'Reset Kata Laluan' button.

- x. Masukan ID Pengguna dan Emel kemudian “**Retype the characters from the picture**” Kedalam ruang yang disediakan. Klik butang **Reset Kata Laluan**. Kata Laluan baru akan di hantar kepada emel pengguna.

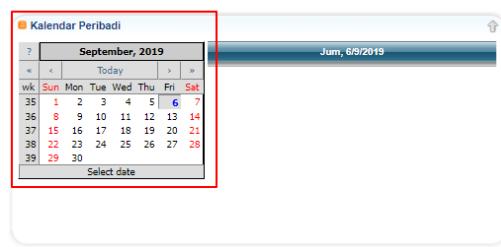
Pegawai Daftar Masuk

- i. Klik Pegawai Daftar Masuk.
- ii. Skrin Kemasukan Pengguna dan Katalaluan akan dipaparkan seperti berikut.



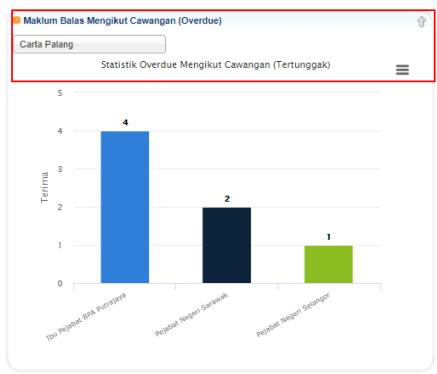
- iii. Masukkan ID Pengguna dan Katalaluan seperti contoh yang ditunjukkan di atas dan seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.
- iv. Skrin Laman Utama untuk Penyiasat akan dipaparkan seperti di atas apabila Daftar Masuk Pegawai berjaya.
- v. Laman Utama akan memaparkan informasi terkini mengenai aktiviti peribadi dan pejabat.
- vi. Butang ini adalah untuk memaparkan keseluruhan informasi di setiap seksyen dan butang adalah untuk menyimpan keseluruhan informasi di setiap seksyen.
- vii. Skrin ini dibahagikan kepada beberapa bahagian yang dinamakan sebagai Portlet:-

- Profil Peribadi – merujuk kepada Profile Penyiasat dan boleh dimasukkan gambar dengan memaklumkan kepada Pegawai ICT.
- Ringkasan Maklum Balas – merujuk kepada tanggungjawab/kerja Penyiasat berkaitan dengan Kes yang dibahagikan berdasarkan Jumlah Draf, Menunggu Pengaktifan, Dalam Siasatan dan Overdue Simpan Dalam Perhatian, dan Tutup Dengan Pemantauan. Ini juga merupakan jalan singkat untuk Penyiasat masuk ke Kes melalui klik pada angka yang dipaparkan.
- Kalender Peribadi – merujuk kepada kalender peribadi Penyiasat seperti dalam paparan.

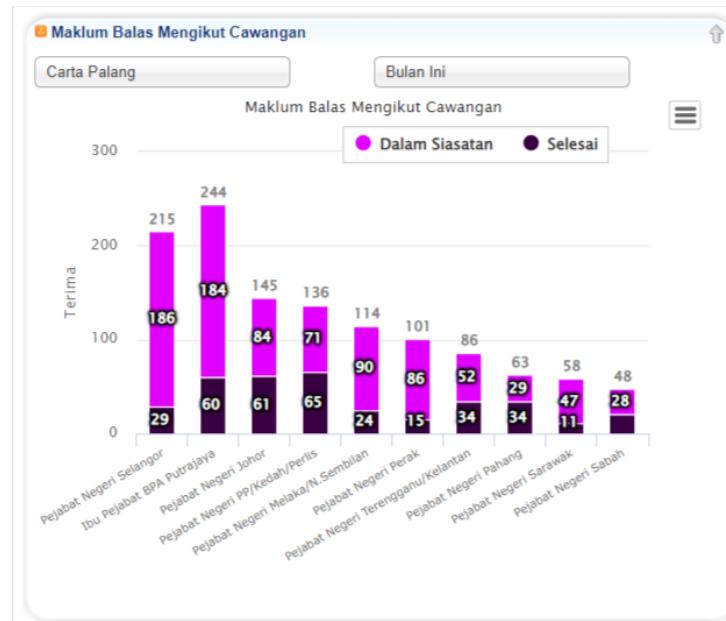


- Maklum Balas Mengikut Cawangan (Overdue) - adalah Statistik Overdue mengikut cawangan yang tertunggak. Seperti dalam Paparan





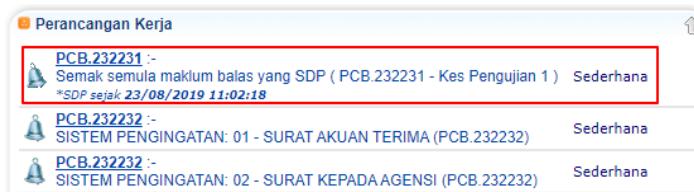
- Maklum Balas Mengikut Cawangan - adalah statistik maklum balas mengikut cawangan seperti dalam paparan.
- Menyediakan dashboard yang memaparkan jumlah kes berdasarkan dalam siasatan dan selesai mengikut cawangan yang boleh 'drilldown' kepada maklumat unit dibawahnya serta pegawai yang ditugaskan.



- Pengumuman – merujuk kepada pengumuman-pengumuman yang akan dibuat oleh Pentadbir Sistem kepada Pengguna Sistem SPAB. Seperti dalam paparan.



- Perancangan Kerja – merujuk kepada Perancangan Kerja Peribadi, Perancangan Kerja berkaitan dengan Kes ataupun notifikasi oleh Sistem berkaitan dengan Kes-Kes Simpan Dalam Perhatian (SDP). Klik pada ID untuk mendapat paparan keseluruhan kes.



- Mesej Belum Dibaca – merujuk kepada mesej-mesej yang baharu diterima melalui Sistem SPAB dan masih belum dibaca oleh Penyiasat.

Klik [Papar Semua](#) untuk paparan semua mesej.

The screenshot shows a list of unread messages (Mesej - Belum Dibaca) with their respective details. The first message is highlighted with a red box.

Mesej - Belum Dibaca			
Tarikh	Dari	Tajuk	
09/08/2019 16:23:53	Penyelia, null	Maklum Balas Baharu Ditugaskan - ID Maklum Balas (PCB.232233)	
09/08/2019 16:24:27	Penyelia, null	Maklum Balas Baharu Ditugaskan - ID Maklum Balas (PCB.232232)	

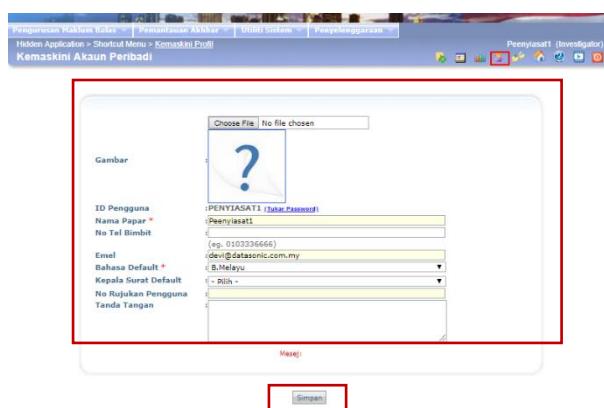
- Komen Maklum Balas Belum Baca – merujuk kepada maklumat tambahan yang dibuat oleh Pelanggan dan Komen yang dibuat oleh Penyelia berkaitan dengan Kes. Klik [Papar Semua](#) untuk paparan semua komen.



viii. Terdapat beberapa ikon yang dipaparkan di bahagian atas sebelah kanan skrin yang merujuk kepada: -

- Ikon - Kalender untuk Penyiasat ingin mengemaskini kalender peribadi.
- Ikon - Dashbord untuk melihat senarai Statistik terpilih antaranya Statistik Overdue Mengikut Top 10 Agensi seperti contoh berikut. Tambahan Dashboard yang baru yang akan dipaparkan adalah Dashboard KPI Penyelesaian Aduan dalam tempoh 15 hari dan Jumlah Peratusan Penyelesaian Aduan (Pie Chart).
 - Maklumat Balas mengikut Kementerian
 - Maklumat Balas mengikut Agensi
 - Maklumat Balas mengikut Negeri
 - Maklumat Balas mengikut Jenis
 - Maklumat Balas mengikut Sumber
 - Maklumat Balas mengikut Kategori
 - Maklumat Balas mengikut Keutamaan
 - Maklumat Balas mengikut Sektor
 - Maklumat Balas mengikut Sensitiviti
 - Maklumat Balas mengikut Kritikal
 - Maklumat Balas mengikut Isu
 - Maklumat Balas mengikut BPA Kategori
 - Maklumat Balas mengikut Klasifikasi

- xiv. Maklumat Balas mengikut Cawangan
 - xv. Maklumat Balas mengikut Penyiasat
 - xvi. Maklumat Balas mengikut Kumpulan Penyiasat
 - xvii. Maklumat Balas mengikut Status
 - xviii. Maklumat Balas mengikut Tahap Kesukaran & Cawangan
 - xix. Maklumat Balas mengikut Cawangan (Overdue)
 - xx. Maklumat Balas mengikut Agensi (Overdue)
 - xxi. KPI Mengikut Penyelesaian Maklum Balas
 - xxii. Maklumbalas Mengikut Lokasi/Zon
 - xxiii. Maklumat Balas mengikut Cawangan (Overdue)
 - xxiv. Maklumbalas Mengikut Lokasi/Zon
 - xxv. Maklumat Balas mengikut Cawangan (Overdue)
 - xxvi. Paparan diatas adalah *Dashbord* bacaan maklumbalas mengikut agensi. Paparan ini juga boleh di muat turun megikut format PNG,JPEG,PDF,SVG,CSV dan XLS.
- c. Ikon  - kemaskini Profil untuk pentadbiran Agensi. Agensi mengemaskini profil peribadi sebagai contoh muatnaik gambar, menukar Katalaluan, Nama Papar, No Tel
 - d. Bimbit, Bahasa Default, Kepala Surat Default, Emel, No Rujukan Fail dan Tandatangan seperti skrin di bawah.



- e. Ikon  - Pangkalan Maklumat (*Knowledge Base*) untuk Penyiasat membuat rujukan berkaitan penyelesaian kes-kes yang telah dijadikan sebagai contoh sekiranya ada

- f. Ikon  - *Home* untuk memudahkan Penyiasat kembali ke skrin Halaman Utama tidak kira di skrin mana Penyiasat berada.

- g. Ikon  - Panduan Pengguna untuk memudahkan Penyiasat memuat turun Manual Panduan Pengguna.

- h. Ikon  - Video tutorial memudahkan pengguna faham penggunaan sistem SISPAA secara visual. Terdapat 2 video iaitu modul 10 - log masuk sistem SISPAA dan modul 11 -log keluar sistem SISPAA.

- i. Ikon  - Log Keluar (*Logout*) untuk Penyiasat yang ingin log keluar daripada Sistem SPAB.

- j. Ikon  - SideBar yang terdapat di sebelah kiri skrin adalah untuk membuat carian pantas kes. Klik pada SideBar dan masukkan Id Kes seperti contoh di bawah:-

- ix.



- Bawa kursur kepada Kes yang dicari dan keterangan mengenai kes akan dipaparkan seperti contoh di atas, sekiranya pasti itulah.

- kes yang dicari klik pada kes tersebut dan klik butang 

Sistem akan terus masuk ke dalam kes seperti di Skrin di bawah.



- Selain itu terdapat juga 4 menu di bahagian atas sebelah kiri iaitu:-
 - i. Pengurusan Maklum Balas - rujuk item 3.0 di bawah.
 - ii. Pemantauan Akhbar – kes yang di perolehi dari surat kabar
 - iii. Pengguna Utiliti Sistem.
 - iv. Penyelenggaraan – merujuk kepada Proaktif Progra

Pengurusan Maklum Balas

- i. Pengurusan Maklum Balas adalah modul yang dibangunkan untuk Penyiasat menerima, merekod dan menyelesaikan Aduan yang diterima daripada Pelanggan.
- ii. Terdapat beberapa sub modul di bawah modul Pengurusan Maklum Balas yang boleh dipilih dengan membawa kursor ke menu Pengurusan Maklum Balas dan pilih sub modul yang ada iaitu:-
 - a. Pendaftaran Baharu
 - b. Siasatan
 - c. Carian
 - d. Laporan
 - e. Pendaftaran Backdated / Aduan CC

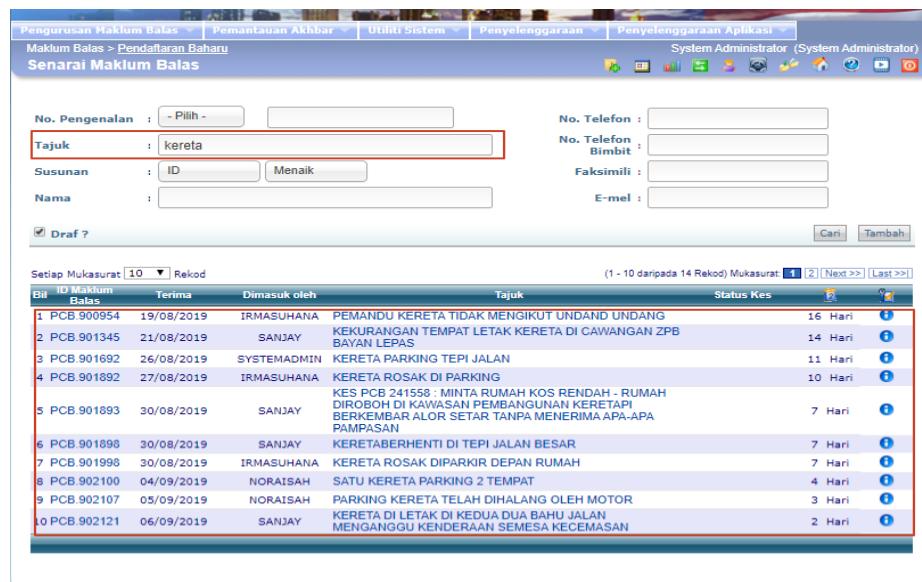
Pendaftaran Baharu

- i. Pendaftaran Baharu adalah sub modul yang akan digunakan oleh Penyiasat untuk merekodkan atau mendaftarkan Aduan yang diterima

- selain melalui Borang Laman Web, sebagai contoh Aduan yang diterima melalui panggilan telefon, Pelanggan hadir sendiri ke pejabat, surat dan fax.
- ii. Penyiasat perlu klik pada Pendaftaran Baharu dan skrin berikut akan dipaparkan.

- iii. Skrin yang dipaparkan di atas adalah untuk membantu Penyiasat membuat semakan terlebih dahulu sebelum merekodkan sesuatu Aduan baharu ke dalam Sistem SPAB untuk mengelakkan Aduan yang sama dari Pelanggan yang sama direkodkan lebih daripada sekali.
- iv. Penyiasat boleh membuat Carian Maklum Balas sedia ada melalui beberapa medan iaitu: -
- No. Pengenalan – boleh membuat carian Maklum Balas sedia ada berdasarkan No. Pengenalan yang diberikan oleh Pelanggan sama ada berdasarkan MyKad No., Paspot No., No. Syarikat atau Lain-Lain.
 - Tajuk – boleh membuat carian berdasarkan Tajuk Maklum Balas yang diberikan oleh Pelanggan.
 - Susunan – membolehkan paparan senarai Maklum Balas yang dicari mengikut ID Tiket, Tarikh Terima atau Tajuk dipaparkan mengikut susunan Menaik atau Menurun.
 - Nama – boleh membuat carian berdasarkan nama Pelanggan
 - No. Telefon – boleh membuat carian berdasarkan No. Telefon Pelanggan
 - Faksimili – boleh membuat carian berdasarkan Faksimili Pelanggan
 - E-mel – boleh membuat carian berdasarkan E-mel Pelanggan

- h. Draft – membolehkan pengguna simpan email sebagai draft copy dan boleh mengemaskini dan menyimpan kes kemudian. Boleh membuat carian kes-kes draft berdasarkan checkbox “Draft”
- v. Setelah memasukkan mana-mana satu dari pilihan di atas, klik butang  dan senarai Maklum Balas yang berkaitan akan dipaparkan seperti contoh di bawah apabila carian berdasarkan Tajuk “kereta” dimasukkan, senarai Tajuk Maklum Balas yang berkaitan dengan kereta akan dipaparkan.



No.	ID Maklum Balas	Terima	Dimasuk oleh	Tajuk	Status Kes
1	PCB.90054	19/08/2019	IRMASUHANA	PEMANDU KERETA TIDAK MENGIKUT UNDAND UNDANG	16 Hari
2	PCB.901345	21/08/2019	SANJAY	KEKURANGAN TEMPAT LETAK KERETA DI CAWANGAN ZPB BAYAN LEPAS	14 Hari
3	PCB.901692	26/08/2019	SYSTEMADMIN	KERETA PARKING TEPI JALAN	11 Hari
4	PCB.901892	27/08/2019	IRMASUHANA	KERETA ROSAK DI PARKING	10 Hari
5	PCB.901893	30/08/2019	SANJAY	KES PCB 941555 - MINA RUMAH KOS RENDAH - RUMAH DIROBOH DI KAWANSAK PEMBANGUNAN KERETAP BERKEMBAR ALOR SETAR TANPA MENERIMA APA-APA PAMPASAN	7 Hari
6	PCB.901898	30/08/2019	SANJAY	KERETABERHENINTI DI TEPI JALAN BESAR	7 Hari
7	PCB.901998	30/08/2019	IRMASUHANA	KERETA ROSAK DIPARKIR DEPAN RUMAH	7 Hari
8	PCB.902100	04/09/2019	NORAISAH	SATU KERETA PARKING 2 TEMPAT	4 Hari
9	PCB.902107	05/09/2019	NORAISAH	PARKING KERETA TELAH DIHALANG OLEH MOTOR	3 Hari
10	PCB.902121	06/09/2019	SANJAY	KERETA DI LETAK DI KEDUA DUA BAHU JALAN MENGANGGU KENDERAAN SEMESA KECEMASAN	2 Hari

- vi. Semak sekiranya sudah terdapat Maklum Balas yang sama dan dihantar oleh Pelanggan yang sama, maka Penyiasat tidak perlu merekodkan lagi Maklum Balas tersebut.
- vii. Sekiranya setelah disemak, didapati tiada Maklum Balas yang berkaitan, klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

- viii. Seterusnya sekiranya perlu Penyiasat boleh menukar Tarikh Terima tetapi penukaran Tarikh Terima hanyalah dibenarkan untuk Tarikh ke belakang (*back dated*) sahaja dan sekiranya tidak perlu, abaikan Tarikh Terima tersebut.
- ix. Seterusnya klik **Pendaftaran Baharu** dan borang Maklum Balas Baharu akan dipaparkan.
- x. Sebelum merekodkan sesuatu Maklum Balas yang diterima, Penyiasat perlu membuat penilaian terlebih dahulu sama ada Maklum Balas yang diterima tersebut merupakan Aduan ataupun Bukan Aduan. Seperti dalam paparan.

- xi. Sekiranya Maklum Balas tersebut merupakan Aduan ia perlu dinilai sama ada Aduan tersebut adalah 1st Level Aduan atau 2nd Level Aduan kerana cara penyelesaian adalah berbeza.
- xii. Sekiranya Maklum Balas tersebut merupakan Bukan Aduan ia perlu dinilai sama ada ianya Permohonan, Penghargaan, Pertanyaan, Pelaporan, Swasta dan Cadangan.

Aduan - 1st Level Aduan

- i. Setelah membuat penilaian dan Penyiasat mendapati Maklum Balas yang dihantar adalah 1st Level Aduan, Penyiasat perlu membuat pilihan Jenis Maklum Balas adalah Aduan dan sub medannya adalah 1st Level Aduan semasa mengisi borang Pendaftaran Maklum Balas Baharu.
- ii. Untuk memilih Jenis Maklum Balas, Penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam medan Jenis Maklum Balas dan pilih Aduan seperti dibawah dan sub medan Jenis Maklum Balas akan dipaparkan.
- iii. Untuk memilih sub medan Jenis Maklum Balas adalah 1st Level Aduan, Penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam sub medan tersebut dan sistem akan memaparkan senarai untuk Penyiasat membuat pilihan.

Cawangan Tindakan * : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

Cawangan Menerima * : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

- iv. Seterusnya isikan maklumat- maklumat ke dalam medan yang disediakan.
- v. Medan yang bertanda '*' adalah medan yang wajib diisi oleh Penyiasat.
- vi. Medan Cawangan Tindakan bermaksud Cawangan yang akan dipertanggungjawabkan untuk membuat siasatan berkaitan Maklum Balas tersebut.
- vii. Medan Cawangan Menerima bermaksud Cawangan yang menerima Maklum Balas tersebut dan merekodkan ke dalam Sistem SPAB.

- viii. Medan Jabatan adalah merujuk kepada Jabatan yang diadu oleh Pelanggan, dan Penyiasat perlu menetapkan sama ada ianya Maklum Balas yang diadu terhadap Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri ataupun 1MOCC dan sehinggalah ke Jabatan yang berkaitan.
 - ix. Penyiasat boleh memilih lebih daripada satu (1) Jabatan sekiranya perlu.

Jabatan * :



- x. Klik pada ikon  untuk mendapatkan senarai paparan Struktur Organisasi.



- xi. Klik pada Jabatan Persekutuan, Kerajaan Negeri atau Swasta untuk mendapatkan senarai Jabatan di bawahnya, sebagai contoh klik pada Jabatan Persekutuan.



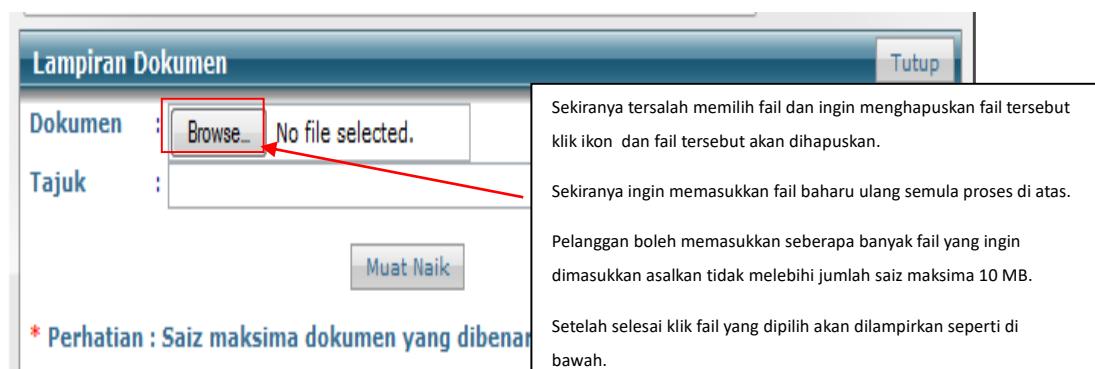
- xii. Jika ingin memilih Kementerian, klik pada nama Kementerian dan Tutup skrin Struktur Organisasi, nama Kementerian yang dipilih akan disenaraikan.

- xiii. Jika ingin memilih Jabatan di bawah Kementerian, klik pada ikon  yang terdapat di sebelah kiri nama Kementerian dan senarai Jabatan di bawah Kementerian akan dipaparkan, klik pada nama Jabatan yang ingin dipilih dan Tutup skrin Struktur Organisasi.

- xiv. Berdasarkan contoh di bawah, pilihan Jabatan adalah Biro Pelanggan Awam.

- xv. Jika ingin menambah Jabatan ulang perkara yang sama dengan mencari Jabatan menggunakan ikon .

- xvi. Jika tersalah pilih, klik pada ikon  yang terdapat pada Jabatan yang telah dipilih.
- xvii. Medan Kategori juga perlu dipilih oleh Penyiasat dengan menggunakan ikon  dan Penyiasat boleh memilih lebih daripada satu (1) Kategori sekiranya perlu.
- xviii. Sekiranya Penyiasat ingin memasukkan Lampiran, klik pada Lampiran seperti di bawah.
- xix. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.



Mesej: Dokumen dilampirkan...

Dokumen yang dimuat naik

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



- xx. Format fail yang dibenarkan untuk dimuat naik ke dalam Sistem adalah seperti berikut: -
- i. .doc
 - ii. .docx
 - iii. .jpeg
 - iv. .jpg
 - v. .png
 - vi. .gif
 - vii. .tif
 - viii. .tiff
 - ix. .xlsx
 - x. .pdf
 - xi. .ppt
 - xii. .pptx
 - xiii. .txt
 - xiv. .xls
- xxi. Bagi seksyen Penugasan perlu diabaikan kerana 1st Level Aduan tidak akan disiasat oleh BPA .
- xxii. Setelah semua medan yang berkenaan telah diisi, klik butang Simpan Draf atau Simpan. Simpan Draf adalah maklum balas yang belum disimpan sebagai kes. Simpan adalah maklumbalas yang di simpan sebagai kes.



Pengurusan Makum Balas | Pemantauan Akbar | Utiliti Sistem | Penyelegaran |
 Makum Balas > Pendataran Bahru | Makum Balas Baru
 WAN MASUA BT WAN MAT (Investigator)

Butiran Makum Balas

Jenis Makum Balas * : Aduan
 First Tier Aduan (Auto Tutup)

Tajuk * : Layanan Pegawai Kaunter JPJ

Butiran * :

Layanan Pegawai Kaunter JPJ

Hasil yg Dikehendaki :

Cawangan Tindakan * : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

Cawangan Henerisa * : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

Jabatan * :

Jabatan Persekutuan

Sub Jabatan :

Sumber * : Hadir Sendiri

Sektor :

Perhubungan

Tahap Sensitiviti :

Tahap Kesukaran * : Sulit

Mudah

Kategori * :

KUALITI PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMUASKAN TERMASUK KANTER...
 KANTER DAN TELEFON

Lampiran @ :

Maklumat Peribadi

Nama * : NUR SYAFIAH BINTI SAIFUL YEZIN

No. Pengenalan * : MyKad No. : 861116595291

Nama Syarikat/Agenzi :

Jenis Pelangganan :

Kategori :

Jantina * : PEREMPUAN

Umur * : 25-29

Bangsa :

Kewarganegaraan :

Pekerjaan :

Maklumat untuk dihubungi

Alamat :

Poskod :

Negara :

Negeri :

Bandar :

No. Telefon * : 0388725676

Faksimili :

E-mel :

Penugasan

Cari Penyiasat :

Ditugaskan Kepada :

Nota Penugasan :

Hantar Mesej Melalui Sistem Hantar E-mel

[Simpan Draft] [Simpan] [Reset]

- xxiii. Bagi 1st Level Aduan, Maklum Balas akan terus di tutup selepas disimpan kerana ianya perlu dipanjangkan kepada Jabatan yang berkaitan.
- xxiv. Sehubungan dengan itu apabila 1st Level Aduan disimpan, satu skrin akan dipaparkan kepada Penyiasat untuk Kemaskini Penutupan.

The screenshot shows a window titled 'Kemaskini Penutupan' (Update Closure). It contains the following fields:

- Kod * : - Pilih -
- Klasifikasi * : - Pilih -
- Tahap Kesukaran * : Mudah
- Kategori Penyelesaian * : - Pilih -
- Hasil Penyelesaian * : - Pilih -
- NKRA * : - Pilih -
- Nota * : (Large text area)

At the bottom right of the form is a 'Simpan' (Save) button.

- xxv. Selepas Kemaskini Penutupan, satu skrin akan dipaparkan untuk Penyiasat yang menjana Surat Akuan Penerimaan (SAT) kepada Pelanggan dan Surat Kepada Agensi (SKA) untuk memaklumkan Agensi.

Surat

Tarikh : 27/11/2017

Kepala Surat : Ibu Pejabat Putrajaya

Tindakan : 01 - SURAT AKUAN TERIMA

Butiran : Pilih Template

Ruj. Tuan:

Ruj. Kami: BPA.600-1/11/2017/PCB.232154

Tarikh: 27/11/2017

Paragraphs: 19, Words: 106

Salin ke Nota Pelanggan Papar Kepada Pelanggan

[Baharu](#)

Mesej : ** Rekod dikemaskini ...

Anda boleh [Hantar Emel/Mesej](#) atau [Cetak](#)

xxvi. Pilih Kepala Surat dan pada medan Tindakan pilih surat yang ingin dijana seperti contoh di atas adalah SAT dan pilih templat surat dengan menekan [Pilih Template](#) yang terdapat pada medan Butiran dan senarai template Surat yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan.

xxvii. Template peribadi juga dapat dikongsi diantara cawangan BPA yang berbeza oleh pegawai. Seperti

Jenis : Peribadi

Nama : template systemadmin 11

Cawangan Dikongsikan : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

Kumpulan : Tindakan Maklum Balas - Surat

Pemboleh Ubah : Pilih

Tajuk

English : template systemadmin 11

Malay : template systemadmin 11

Butiran [English]

template systemadmin 11

xxviii. Setelah selesai klik [Jana Surat](#) dan tunggu sehingga Mesej: ** Rekod dikemaskin dipaparkan seperti di atas.

xxix. Surat tersebut boleh dicetak ke pencetak apabila di klik pada [Cetak](#) dan surat yang telah dijana akan ditukar ke format PDF untuk tujuan cetakan ke pencetak.

xxx. Seterusnya jika ingin menjana SKA, ulang perkara yang sama dan pilih template SKA.

xxxi. Setelah selesai, tutup butang skrin janaan surat dan Penyiasat akan paparan berikutnya.



xxxii. Sebagai contoh di atas, ID Tiket Maklumbalas adalah 41372.084368 dan Maklum Balas akan secara automatik diTUTUP oleh Sistem kerana ia tidak memerlukan siasatan BPA memandangkan ia adalah 1st Level Aduan.

xxxiii. Sekiranya Penyiasat ingin mencari semula Maklum Balas ini, ia boleh dicari di Modul Carian berdasarkan status Tutup.

Aduan - 2nd Level Aduan

- Setelah membuat penilaian dan Penyiasat mendapati Maklum Balas yang dihantar adalah 2nd Level Aduan, Penyiasat perlu membuat pilihan Jenis Maklum Balas adalah Aduan dan sub medannya adalah 2nd Level Aduan semasa mengisi borang Pendaftaran Maklum Balas Baharu.



Butiran Maklum Balas	
Jenis Maklum Balas *	-Pilih -
Tajuk *	- Pilih -
Butiran *	Aduan Bukan Aduan

- ii. Untuk memilih Jenis Maklum Balas, Penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam medan Jenis Maklum Balas dan pilih Aduan seperti di bawah dan sub medan Jenis Maklum Balas akan dipaparkan.

- iii. Untuk memilih sub medan Jenis Maklum Balas adalah 2nd Level Aduan, Penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam sub medan tersebut dan sistem akan memaparkan senarai untuk Penyiasat membuat pilihan.
- iv. Seterusnya isikan maklumat- maklumat ke dalam medan yang disediakan.
- v. Medan yang bertanda '*' adalah medan yang wajib diisi oleh Penyiasat.
- vi. Medan Cawangan Tindakan bermaksud Cawangan yang akan dipertanggungjawabkan untuk membuat siasatan berkaitan Maklum Balas tersebut.
- vii. Medan Cawangan Menerima bermaksud Cawangan yang menerima Maklum Balas tersebut dan merekodkan ke dalam Sistem SPAB.
- viii. Medan Jabatan adalah merujuk kepada Jabatan yang diadu oleh Pelanggan, dan Penyiasat perlu menetapkan sama ada ianya Maklum Balas yang diadu terhadap Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri ataupun 1MOCC dan sehinggalah ke Jabatan yang berkaitan.
- ix. Penyiasat boleh memilih lebih daripada satu (1) Jabatan sekiranya perlu.
- x. Klik pada ikon untuk mendapatkan senarai paparan Struktur Organisasi.
- xi. Klik pada Jabatan Persekutuan, Kerajaan Negeri atau Swasta untuk mendapatkan senarai Jabatan di bawahnya, sebagai contoh klik pada Jabatan Persekutuan.

- xii. Jika ingin memilih Kementerian, klik pada nama Kementerian dan Tutup skrin Struktur Organisasi, nama Kementerian yang dipilih akan disenaraikan.
- xiii. Jika ingin memilih Jabatan di bawah Kementerian, klik pada ikon  yang terdapat di sebelah kiri nama Kementerian dan senarai Jabatan di bawah Kementerian akan dipaparkan, klik pada nama Jabatan yang ingin dipilih dan Tutup skrin Struktur Organisasi.
- xiv. Berdasarkan contoh di bawah, pilihan Jabatan adalah Biro Pelanggan Awam.
- xv. Jika ingin menambah Jabatan ulang perkara yang sama dengan mencari Jabatan menggunakan ikon .
- xvi. Jika tersalah pilih, klik pada ikon  yang terdapat pada Jabatan yang telah dipilih.
- xvii. Bagi medan Tahap Sensitiviti, sekiranya pilihan adalah SULIT, maklumat peribadi Pelanggan hanya dapat dilihat oleh Pegawai Penyiasat yang akan bertanggungjawab menyiasat Maklum Balas tersebut sahaja.
- xviii. Hanya penyiasat sahaja dibenarkan untuk mengemaskini tahap sensitiviti sulit. Seperti paparan dibawah:-



The screenshot shows a form with several dropdown menus:

- Isu :** Select an Option
- Tahap Sensitiviti Klasifikasi :** Sulit (highlighted with a red border)
- Tahap Kesukaran *** : Blasa (highlighted with a red border)
 - Pilih -
 - Blasa
 - Pilih -
- Kategori Penyelesaian :** - Pilih -
 - Pilih -
- Hasil Penyelesaian :** - Pilih -
 - Pilih -

- xix. Medan Kategori juga perlu dipilih oleh Penyiasat dengan menggunakan ikon  dan Penyiasat boleh memilih lebih daripada satu (1) Kategori sekiranya perlu.
- xx. Sekiranya Pelanggan ingin memasukkan Lampiran klik pada Lampiran seperti di bawah.
- xxi. 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 fail yang ingin dilampirkan.

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

Mesej: Dokumen dilampirkan...

Dokumen yang dimuat naik

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

Sub Kem/ Agensi :

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

- xxxiv. Format fail yang dibenarkan untuk dimuat naik ke dalam Sistem adalah seperti berikut:-

xv. .doc

- xvi. .docx
- xvii. .jpeg
- xviii. .jpg
- xix. .png
- xx. .gif
- xxi. .tif
- xxii. .tiff
- xxiii. .xlsx
- xxiv. .pdf
- xxv. .ppt
- xxvi. .pptx
- xxvii. .txt
- xxviii. .xls
- xxii. Masukkan semua maklumat peribadi Pelanggan.
- xxiii. Bagi medan Bangsa pilihan adalah seperti berikut.

- xxiv. Bagi seksyen Penugasan, medan Carian Penyiasat untuk tujuan Penugasan boleh dipilih sekiranya Penugasan terus dikonfigurasi ke dalam Sistem.
- xxv. Penyiasat perlu membuat Penugasan kepada Penyiasat yang akan bertanggungjawab terhadap kes tersebut kerana 2nd Level Aduan akan disiasat oleh BPA.
- xxvi. Sekiranya medan Carian Penyiasat tidak diisi, Penyelia akan membuat Penugasan tersebut.
- xxvii. Penugasan boleh dibuat kepada lebih daripada satu (1) Penyiasat.

- xxviii. Bagi memilih Penyiasat, kursur perlu dibawa ke medan Carian Penyiasat dan taipkan aksara yang dikehendaki, sebagai contoh di atas, taipkan ‘Mo’ atau ‘Mohd’ untuk mencari nama bermula dengan Mohd.
- xxix. Senarai nama akan dipaparkan bersama dengan Jabatan untuk memudahkan carian Penyiasat.
- xxx. Bawakan kursur ke nama yang dipilih dan klik pada nama tersebut untuk membuat pilihan dan ia akan disenaraikan seperti di bawah.

- xxxi. Sekiranya ingin menambah Penyiasat, ulang perkara yang sama.
- xxxii. Sekiranya tersalah pilih Penyiasat, klik pada ikon ✖ yang terletak di sebelah nama Penyiasat dan nama tersebut akan dihapuskan daripada senarai.

Butiran Maklum Balas

Jenis Maklum Balas * : Aduan

Tajuk * : Layanan Pegawai Kaunter JPJ

Butiran * :

Layanan Pegawai Kaunter JPJ

Paragraphs: 1, Words: 4

Hasil yg Dikkehendaki :

Cawangan Tindakan * : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

Cawangan Menerima * : Ibu Pejabat BPA Putrajaya

Jabatan * :

Sub Jabatan :

Sumber * : Hadir Sendiri

Sektor : Perkhidmatan

Tahap Sensitiviti * : -Pilih-

Tahap Kesukaran * : Mudah

Kategori * : KUALITI PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMUASKAN TERMASUK KAUNTER ...

... Lampiran @ :

Maklumat Peribadi

Nama * : NUR SYAFIQAH BINTI SAIFUL YEZIN

No. Pengenalan * : Lain-lain 861116595291

Nama Syarikat/Agensi :

Jenis Pelangan : -Pilih-

Kategori : -Pilih-

Jantina * : PEREMPUAN

Umur * : 25-29

Bangsa : -Pilih-

Kewarganegaraan : MALAYSIA

Pekerjaan : -Pilih-

Maklumat untuk dihubungi

Alamat :

Poskod :

Negara : Malaysia

Negeri : -Pilih-

Bandar :

No. Telefon * : 0388725676

Faksimili :

E-mel :

Penugasan

Carian Penyiasat :

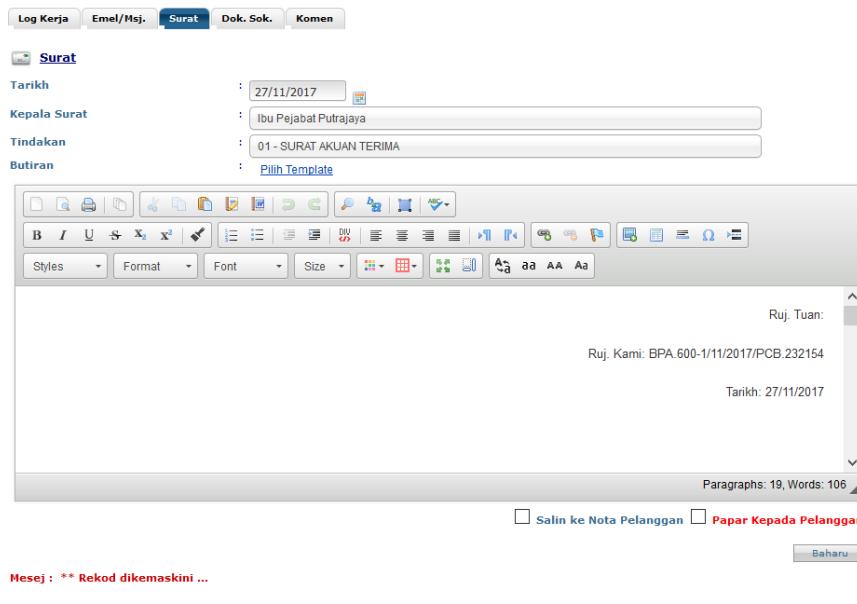
Ditugaskan Kepada : 1. WAN ZAINAB BINTI WAN ABU

Nota Penugasan :

Hantar Mesaj Melalui Sistem Hantar E-mel

[Simpan Draft] [Simpan] [Batal]

- xxxiii. Setelah semua medan yang perlu diisi telah diisi, klik butang **Simpan**.
- xxxiv. Selepas klik Simpan, satu skrin akan dipaparkan untuk Penyiasat yang menjana Surat Akuan Penerimaan (SAT) kepada Pelanggan dan Surat Kepada Agensi (SKA) untuk memaklumkan Agensi.



- xxxv. Pilih Kepala Surat dan pada medan Tindakan pilih surat yang ingin dijana seperti contoh di atas adalah SAT dan pilih templat surat dengan menekan yang terdapat pada medan Butiran dan senarai template Surat yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan.
- xxxvi. Setelah selesai klik dan tunggu sehingga Mesej: ** Rekod dikemaskini ... dipaparkan seperti di atas.
- xxxvii. Surat tersebut boleh dicetak ke pencetak apabila di klik pada dan surat yang telah dijana akan ditukar ke format PDF untuk tujuan cetakan ke pencetak.
- xxxviii. Seterusnya jika ingin menjana SKA, ulang perkara yang sama dan pilih template SKA.
- xxxix. Setelah selesai, tutup butang skrin janaan surat dan Penyiasat akan paparan berikutnya. Sistem akan memaparkan Id Tiket untuk Maklum Balas yang telah disimpan.



- xl. Sekiranya Maklum Balas yang disimpan telah dibuat Penugasan kepada Penyiasat ia akan terus masuk ke Penyiasat tersebut dan sekiranya Penugasan tidak dibuat, Maklum Balas akan masuk ke Penyelia untuk dibuat Penugasan oleh Penyelia.

Bukan Aduan

- i. Setelah membuat penilaian dan Penyiasat mendapati Maklum Balas yang dihantar adalah Bukan Aduan, Penyiasat perlu membuat pilihan beberapa Jenis Maklum Balas yang telah dikategorikan sebagai Bukan Aduan pada sub medan seterusnya semasa mengisi borang Pendaftaran Maklum Balas Baharu.
- ii. Untuk memilih Jenis Maklum Balas, Penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam medan Jenis Maklum Balas dan pilih Bukan Aduan seperti di bawah dan sub medan Jenis Maklum Balas akan dipaparkan.



- iii. Untuk memilih sub medan Bukan Aduan, Penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam sub medan tersebut dan sistem akan memaparkan senarai untuk Penyiasat membuat pilihan.

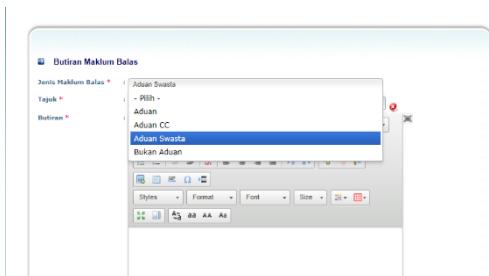


- iv. Sub medan Bukan Aduan membolehkan Penyiasat memilih sama ada Bukan Aduan tersebut adalah Cadangan, Dasar/Politik, Penghargaan, Personal, Carian atau Private Company.
- v. Setelah membuat pilihan tersebut ulang proses sama seperti di 2nd Level Aduan kerana Bukan Aduan akan disiasat oleh BPA.

Swasta

Setelah membuat penilaian dan penyiasat mendapati maklum balas yang dihantar adalah aduan yang ditujukan untuk pihak swasta, penyiasat perlu membuat pilihan beberapa jenis maklum balas yang telah dikategorikan sebagai aduan swasta pada sub medan seterusnya semasa mengisi borang pendaftaran maklum balas baharu.

untuk memilih jenis maklum balas, penyiasat perlu membawakan kursur ke dalam medan jenis maklum balas dan pilih aduan swasta seperti di bawah dan sub medan jenis maklum balas akan dipaparkan.



- ◆ setelah membuat pilihan tersebut ulang proses sama seperti di 2nd level aduan kerana aduan swasta akan disiasat oleh bpa.
- ◆ proses seterusnya sama dengan proses aduan dalam 3.1.1

Pendaftaran Draf

- i. Pendaftaran Draf adalah pendaftaran baru yang disimpan sebagai pendaftaran draf, sebelum tindakan selanjutnya dilakukan.
- ii. Menambah autocomplete lookup pengadu di borang pendaftaran dalaman.

Maklumat Peribadi

Carian Pelanggan : thurgadevi (OTH : 12345)

Nama * : THURGADEVI GOVENDARAJU KRONO (NRIC : 850826015555)
TEST LOWER CASE (OTH : 12345)
LOWER CASE (OTH : 12345)
UPPER CASE (OTH : 12345)

No. Pengenalan * : ee (OTH : 12345)

Nama Syarikat/Agenensi : thurgadevi (OTH : 12345)

Jenis Pelanggan : ff (OTH : 12345)

Kategori : THURGADEVI GOVENDARAJU (NRIC : 123456789655)
teser 11 (OTH : 12345)

Maklumat untuk d

No. Telefon Bimbit * : TEST ADUAN DATASONIC - VENDOR (OTH : 12345)
THURGADEVI (OTH : 1234)
Thurgadevi Govendaraju (OTH : 123)
THURGADEV (NRIC : 850805045224)

E-mel :

- iii. Seterusnya klik **Pendaftaran Baharu** dan borang Maklum Balas Baharu akan dipaparkan.
- iv. Isikan maklumat di medan-medan yang disediakan.
- v. Bagi tajuk dan nama pengadu menjadi huruf besar secara automatik walaupun pengadu masukkan huruf kecil.

Butiran Maklum Balas

Jenis Maklum Balas * : PIBH

Tajuk * :

Butiran :

Cawangan Tindakan * : PIBH

Cawangan Menerima Lokasi * : PIBH

Lokasi/Zon * : (Koordinat : -)

Pin map pada medan lokasi didalam pendaftaran awam, pendaftaran dalaman dan kemaskini Draf

- vi. Masukkan maklumat yang berkaitan ke dalam medan-medan yang telah disediakan.
- vii. Penambahan fungsi bagi medan lokasi yang membenarkan fungsi google map (Pendaftaran Dalaman)

viii. Mbenarkan pengguna untuk memilih medan lokasi beserta koordinat dengan menggunakan google map didalam pendaftaran awam, pendaftaran dalaman.

ix. Pengguna boleh mengkonfigurasi 'default' koordinat bagi google map yang diguna pakai oleh akaun sispaa. Seperti skrin dibawah:-

Cawangan Menerima * : - Pilih -
Lokasi : 4-15, 4Ft Flr, Sunway Velocity, Jln Cheras, Maluri, 55100 Kuala Lumpur
(Koordinat : 3.1280035683369807,101.72481536865234)

Butang pilih dan reset lokasi google map ini hanya akan dipaparkan sekiranya API Google Map telah diset dan disimpan

- x. Konfigurasi untuk menetapkan API google map yang diperlukan dan juga konfigurasi sama ada untuk memaparkan google map atau tidak.
- xi. Mewujudkan antaramuka pengguna yang mbenarkan pengguna memilih default lokasi.
- xii. Mewujudkan fungsi dan kondisi yang mbenarkan sistem mengenalpasti default lokasi yang perlu digunakan dalam semua borang yang menggunakan googlemap.

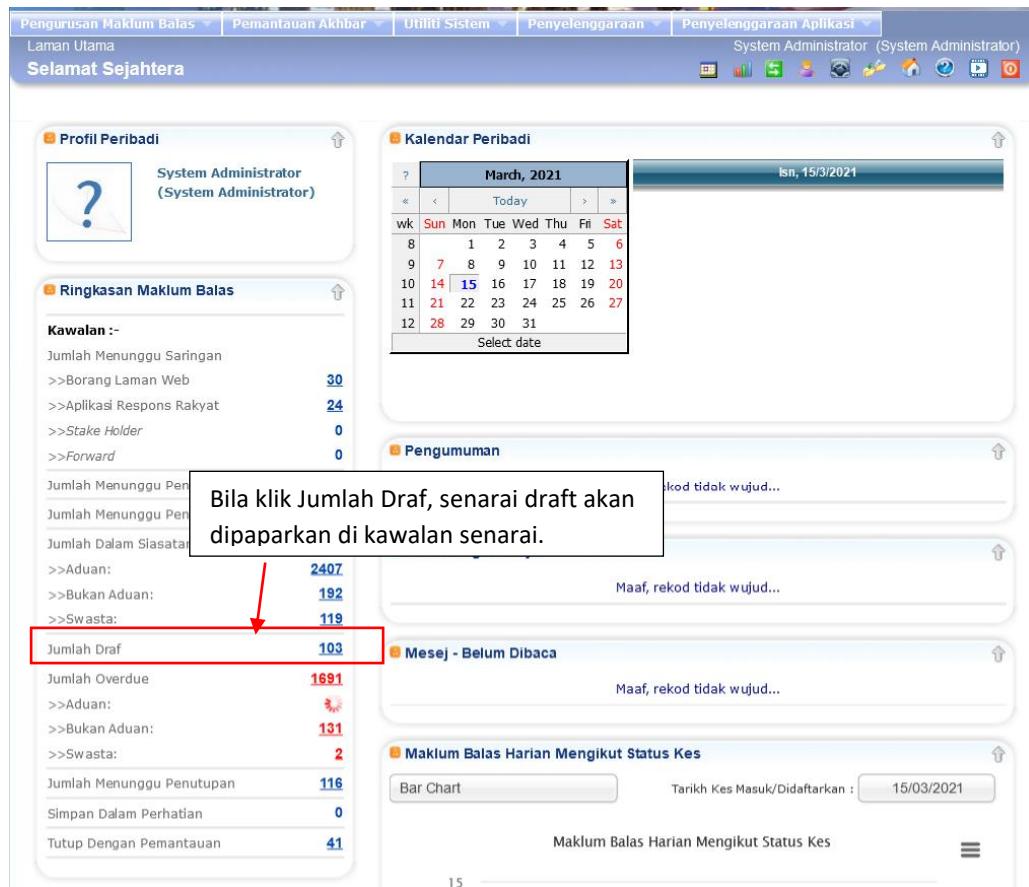
Password :
Lokasi Dengan Google Map
 Ya Tidak
AIzaSyAMiuaJPaFHMknOH8rwfZ3hPutQcJmKTbo (API Google Map)
3.139003,101.6868554 (Koordinat Default)

Akses Semua (Orn)

Butang pilih Ya atau Tidak untuk mbenarkan google map dipaparkan, dan juga mbenarkan penetapan konfigurasi API yang berbeza bagi setiap akaun SISPAA.

xiii. Setelah mengisi borang Maklum Balas Baharu, klik **Simpan Draf** untuk Simpan Draf.

xiv. Jika anda berada dalam Laman Utama lihat pada Kawalan terdapat Jumlah Draf. Seperti dalam paparan .



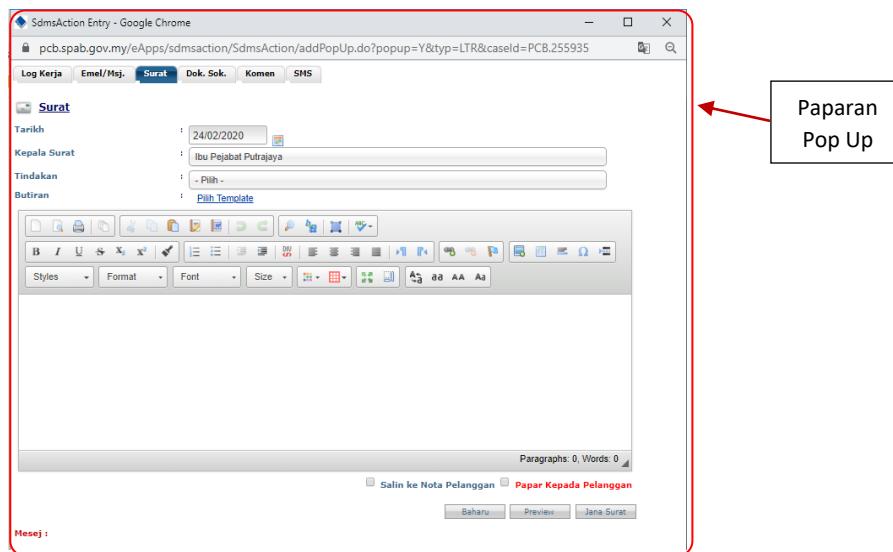
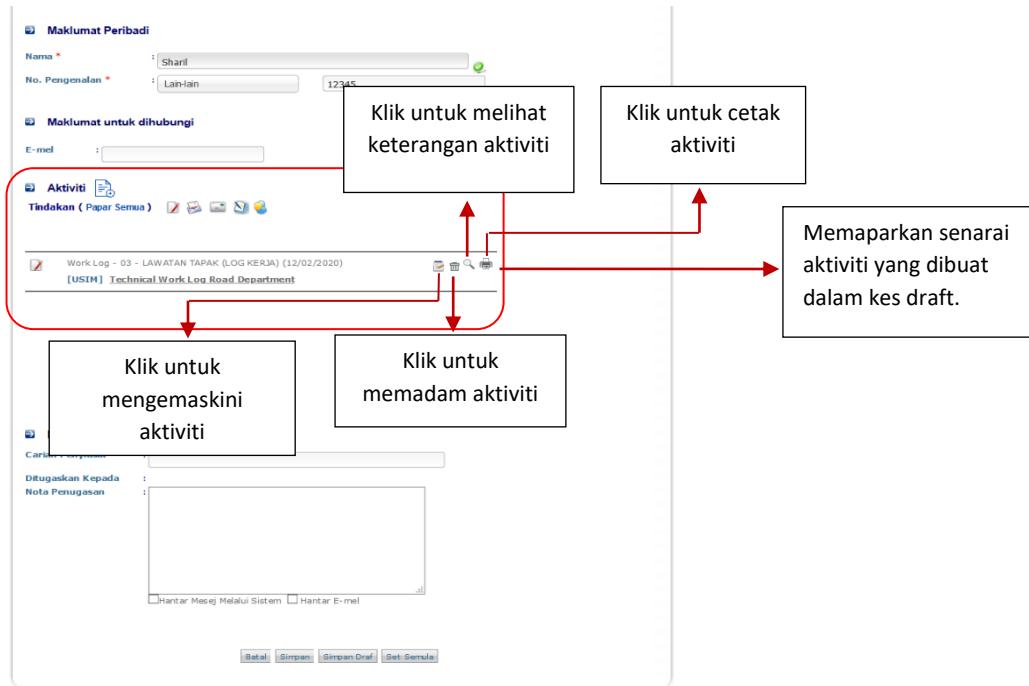
xv. Klik pada Jumlah Draf, Senarai maklum Balas akan terpapar seperti dalam skrin di bawah.

Bil	ID Maklum Balas	Terima	Dimasuk oleh	Tajuk	Status Kes
1	PCB 23225	11/07/2019	PENYIASAT1	TEST DRAFT resave	4 Hari

- xvi. Klik pada tajuk maklum balas, kemudian kemaskini rekod kemudian tekan butang Simpan. Maklum Balas akan berpindah kedalam menunggu pengaktifan.
- xvii. Jumlah Draf adalah, rekod baru yang belum ada tindakan kekal dalam jumlah draf.
- xviii. Klik pada ID maklum balas skrin di bawah di paparkan.
- xix. Ini adalah skrin maklum balas dan terdapat beberapa bahagian iaitu Butiran Maklum Balas, Maklumat.
- xx. Terdapat penambahan baru kepada bahagian ini iaitu lokasi dipaparkan dengan link google Map di borang draf.

Lokasi dipaparkan dengan link google Map

- xi. Kes Draft juga berfungsi untuk menambah Aktiviti, seperti log kerja, Emel/Mesej, Surat, Dok. Sok dan juga komen.
- xii. Klik butang tambah , dan borang tambah aktiviti akan dipaparkan dalam bentuk pop up, seperti skrin berikut.



Pendaftaran Kes BackDated

- Pendaftaran Maklum Balas Backdated adalah sub modul yang akan digunakan oleh Penyiasat untuk merekodkan Maklum Balas Backdated di mana Tarikh Terima dan Tarikh Selesai boleh ditetapkan oleh Penyiasat.

- ii. Penyiasat perlu klik pada Pendaftaran Backdated dan skrin berikut akan dipaparkan.

- iii. Proses mengisi borang Backdated adalah sama seperti pendaftaran baharu. Tarikh Terima dan Tarikh Selesai boleh ditetapkan oleh Penyiasat.

The screenshot shows the 'Surat' (Letter) section of the SISPAA application. At the top, there are tabs: Log Kerja, Emel/MsJ., Surat (which is selected), Dok. Sok., and Komen. Below the tabs, there are four input fields:

- Tarikh:** 27/11/2017
- Kepala Surat:** Ibu Pejabat Putrajaya
- Tindakan:** 01 - SURAT AKUAN TERIMA
- Butiran:** Pilih Template

Below these fields is a rich-text editor toolbar with various formatting options like bold, italic, underline, etc. The main text area contains the following text:

Ruj. Tuan:
Ruj. Kami: BPA.600-1/11/2017/PCB.232154
Tarikh: 27/11/2017

At the bottom of the text area, there are two checkboxes: Salin ke Nota Pelanggan and Papar Kepada Pelanggan. To the right of the text area is a 'Baru' button.

Mesej : ** Rekod dikemaskini ...
 Anda boleh [Hantar Emel/Mesej](#) atau [Cetak](#)

ga boleh membuat penugasan terus kepada penyiasat yang bertanggungjawab.

- iv. Setelah semua medan yang perlu diisi telah diisi, klik butang **Simpan**.
- v. Selepas klik Simpan, satu skrin akan dipaparkan untuk Penyiasat yang menjana Surat Akuan Penerimaan (SAT) kepada Pelanggan.

- vi. Setelah selesai, tutup butang skrin janaan surat dan Penyiasat akan paparan berikutnya. Sistem akan memaparkan Id Tiket untuk Maklum Balas yang telah disimpan.

The screenshot shows a web-based application interface for managing complaints. At the top, there is a navigation bar with links for 'Pengurusan Maklum Balas', 'Pemantauan Akhbar', 'Utiliti Sistem', and 'Penyelenggaraan'. Below the navigation bar, the page title is 'Maklum Balas Baharu'. On the right side, there is a user profile for 'WAN ZAINAB BINTI WAN ABU (Investigator)' with various icons for account management. The main content area contains a message box stating: 'Terima kasih. Maklum Balas anda telah dihantar. ID TIKET maklum balas anda adalah PCB.232160. Sebarang maklum balas akan diberikan dalam tempoh 3 hari bekerja. Sila klik ikon pencetak di bawah untuk mencetak/simpan/hantar ke email, maklumat maklum balas anda bertujuan sebagai semakan status pada masa hadapan.' Below this message are two buttons: 'Cetak Tiket' and 'Jana Surat'. At the bottom of the message box are buttons for 'Aduan Baharu' and 'Tambah Aduan'. The form itself has sections for 'Butiran Maklum Balas' (Complaint Details) and 'Maklumat Peribadi Anda' (Personal Information). The 'Butiran Maklum Balas' section includes fields for complainant details like name, NRIC, and address, and for the complaint itself. The 'Maklumat Peribadi Anda' section includes fields for personal details like gender, age, and nationality. There is also a section for contact information at the bottom.

- vii. Maklum Balas akan terus di tutup selepas disimpan kerana ianya hanya untuk bertujuan merekodkan Maklum Balas.

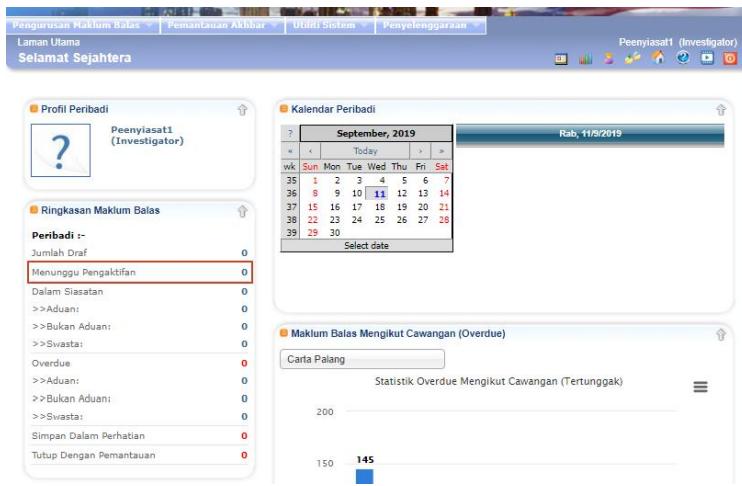
The screenshot shows the SISPAA application interface with the following details:

- Header:** Terima, Penugasan, Siasatan, Selesai, Tutup.
- Status:** Semua, Status Kes : Tutup, Keutamaan : -.
- Buttons:** Cetak, Senarai.
- Case Information:**
 - ID Maklum Balas: PCB.232160 - Lampu tidak menyala
 - Keterangan, Aktiviti, Batal, Cantum, Buka Semula, Kronologi, Perancangan Kerja, Sejarah SLA.
- Notes:**
 - Nota Penutupan:** Auto tutup oleh Sistem [Borang Backdate]. Dimasuk oleh : WAN_ZAINAB (05/12/2017 11:13:04)
 - Nota Penyelesaian [Tarikh Selesai : 05/12/2017 00:00:00 Kemaskini]:**
 - Nota Penyelesaian : Solved
 - Tindakan Pembetulan : -
 - Tindakan Pencegahan : -
Dimasuk oleh : WAN_ZAINAB (05/12/2017 11:13:04)
- Details:**
 - Butiran Maklum Balas:**
 - ID Maklum Balas : PCB.232160
 - Status Kes : Tutup
 - Terima : 04/12/2017
 - No. Rujukan : BPA.600-1/12/2017/PCB.232160
 - Jenis Maklum Balas : Aduan > Second Tier Aduan
 - Tajuk : Lampu tidak menyala
 - Butiran : Lampu tidak menyala
 - Hasil yg Dikehendaki :
 - Sub Jabatan :
 - Cawangan Tindakan :
 - Cawangan Menerima :
 - Jabatan :
 - Sumber :
 - Sektor :
 - Tahap Sensitiviti :
 - Tahap Kesukaran :
 - Klasifikasi :
 - Kategori Penyelesaian :
 - Hasil Penyelesaian :
 - NKRA :
 - Tindakan Pembetulan :
 - Tindakan Pencegahan :
 - Kategori :
 - Lampiran :

Pengaktifan Maklum Balas

- Apabila sesuatu Maklum Balas telah ditugaskan, ianya perlu disiasat dan diselesaikan oleh Penyiasat yang telah dipertanggungjawabkan.
- Sebelum Siasatan bermula, sesuatu Maklum Balas perlu diaktifkan terlebih dahulu oleh Penyiasat bagi memastikan Maklum Balas yang ditugaskan kepadanya adalah Maklum Balas yang memang tidak tersalah tugas oleh Penyelia.
- Semasa Pengaktifan, Penyiasat mempunyai 2 pilihan iaitu untuk:
 - Terima – jika Maklum Balas yang ditugaskan memang benar dibawah tanggungjawab Penyiasat.

- b. Terima dan Kemaskini – Penyiasat boleh terima dan skrin kemaskini akan dipaparkan untuk membolehkan Penyiasat kemaskini kes tersebut.
- iv. Cara untuk membuat Pengaktifan:
 - a. Cara pantas – melalui Halaman Utama Menu Ringkasan Maklum Balas Menunggu Pengaktifan dan klik pada angka yang terdapat untuk mendapatkan senarai Maklum Balas yang perlu di aktifkan.

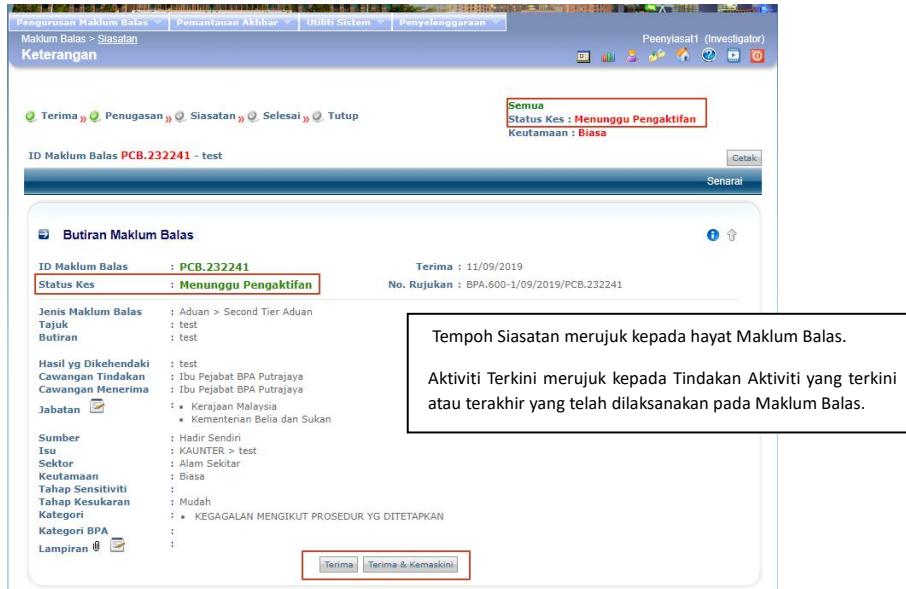


- v. Setelah salah satu pilihan di atas dilaksanakan, senarai Maklum Balas yang Menunggu Pengaktifan akan dipaparkan seperti di bawah.

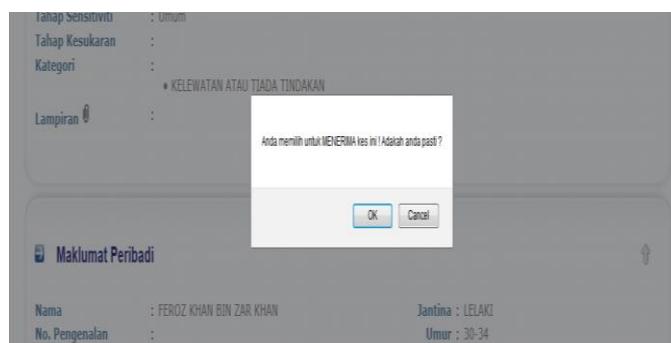
Jumlah Menunggu Pengaktifan						
Jabatan :	<input type="text"/>					
Teks :	<input type="text"/>					
Jenis Maklum Balas :	<input type="text"/>					
Penyiasat :	<input type="text"/>					
Jenis Status :	<input type="text"/>					
Sts. Kes () :	<input type="text"/>					
Susunan :	<input type="text"/>					
Pemantauan :	<input type="text"/>					
Terima :	<input type="text"/>					
Keutamaan :	<input type="text"/>					
<input type="button" value="Cetak"/> <input type="button" value="Caril"/>						
<input type="radio"/> Semua <input type="radio"/> Aduan <input type="radio"/> Bukan Aduan <input type="radio"/> Swasta						
Setiap Mukasurat [10] Rekod (1 - 10 daripada 70 Rekod) Mukasurat: 1 2 3 4 5 6 7 Next >> Last >>						
ID	ID	Terima	Tajuk	Status Kes	Tindakan	
1	PCB.252172	11/09/2019	Kesesakan lalu lintas di kastam tanjung kupang johor	Mengelakkan Penaziran	-	
2	PCB.902209	11/09/2019	PENGHINAAN TERHADAP ORANG MELAYU	Menunggu Pengaktifan	-	

- vi. Klik pada tajuk kes untuk masuk ke skrin pengaktifan. adalah informasi nama penyiasat yang di tugaskan.

- vii. Klik pada Tajuk atau ID Maklum Balas untuk melihat keterangan Maklum Balas dan membuat Pengaktifan.
- viii. Proses Pengaktifan adalah seperti berikut: -



- ix. Sekiranya Penyiasat menerima Maklum Balas yang ditugaskan kepadanya, klik butang **Terima** dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
- x. Sekiranya anda pasti klik butang **OK** jika tidak klik butang **Cancel**.

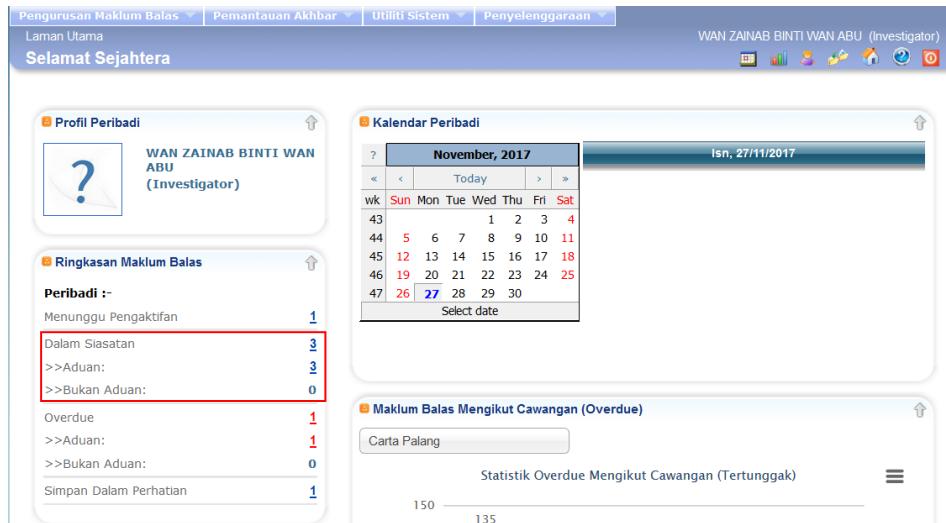


- xi. Jika butang **Cancel** dipilih, paparan akan kembali ke skrin sebelumnya.
- xii. Jika butang **OK** dipilih, status Maklum Balas akan berubah kepada Dalam Siasatan seperti berikut.



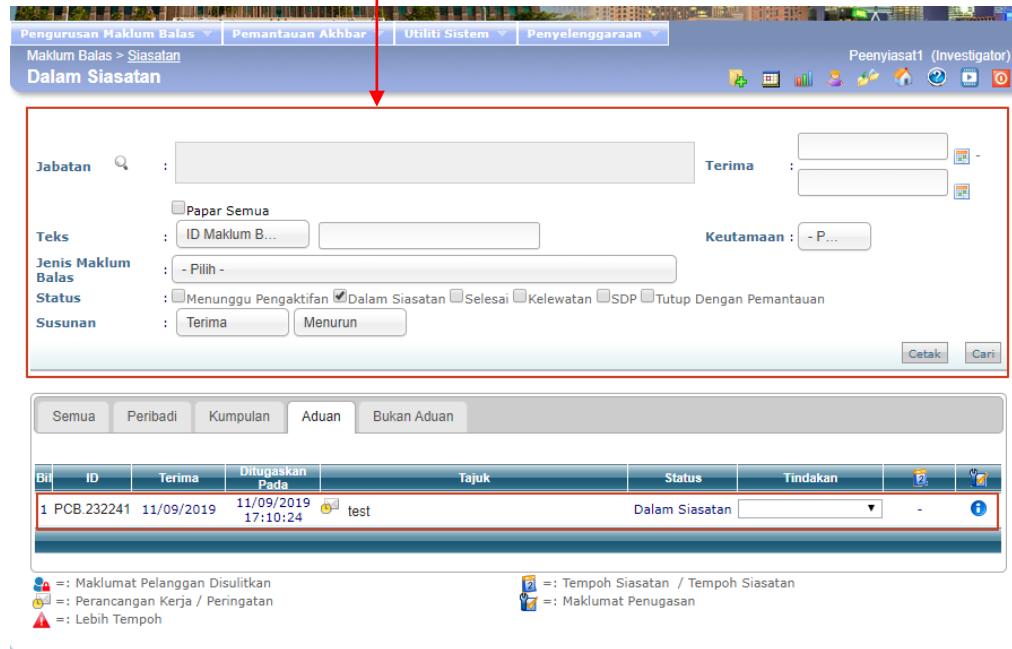
Siasatan

- Apabila sesuatu Maklum Balas telah Diaktifkan, ianya perlu disiasat dan diselesaikan oleh Penyiasat yang telah dipertanggungjawabkan.
- Terdapat 2 cara untuk Penyiasat masuk ke menu Siasatan iaitu:
 - Cara singkat melalui Halaman Utama Ringkasan Maklum Balas Siasatan.



- Cara panjang melalui Halaman Utama Pengurusan Maklum Balas Siasatan
- Setelah salah satu pilihan di atas dilaksanakan, senarai Maklum Balas yang Dalam Siasatan akan dipaparkan seperti di bawah.

1. Seksyen yang akan membantu Penyiasat untuk mencari Maklum Balas tertentu untuk di masukkan Aktiviti jika terdapat banyak Maklum Balas yang perlu disiasat dalam sesuatu masa.
2. Setelah membuat pilihan carian mengikut salah satu medan-medan yang terdapat di sini, klik butang .



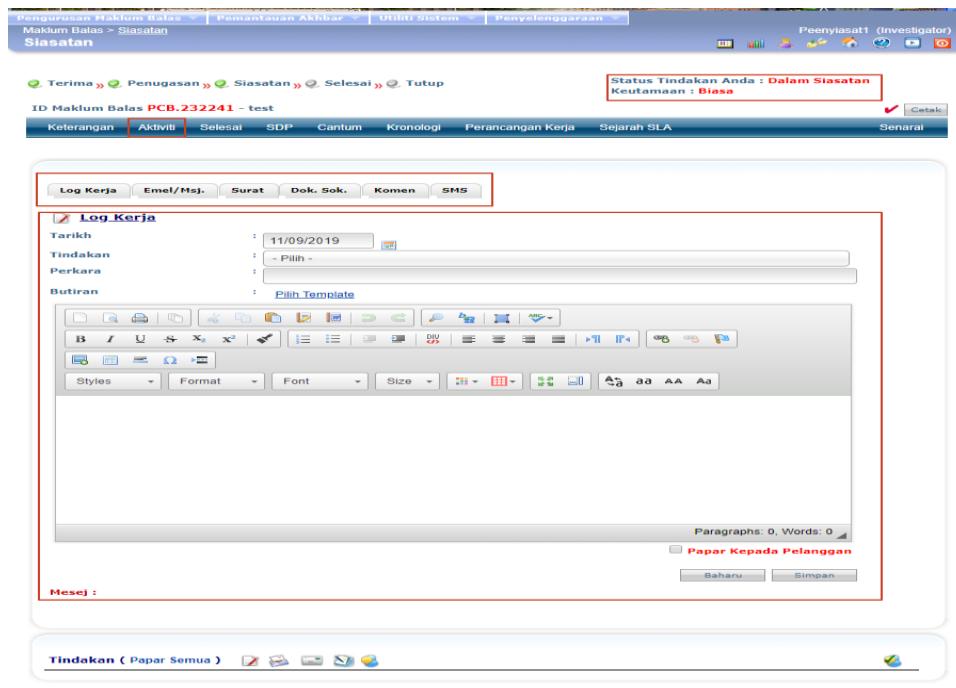
The screenshot shows the 'Pengurusan Maklum Balas' module under 'Penyiasat'. The search criteria include 'Jabatan' (Department), 'Teks' (Text) set to 'ID Maklum B...', 'Keutamaan' (Priority) set to '- P...', and various status filters like 'Menunggu Pengaktifan' and 'Dalam Siasatan'. The results table lists one item:

Bil	ID	Terima	Ditugaskan Pada	Tajuk	Status	Tindakan
1	PCB.232241	11/09/2019	17:10:24	test	Dalam Siasatan	i

Legend below the table:

- =: Maklumat Pelanggan Disulitkan
- =: Perancangan Kerja / Peringatan
- ⚠ =: Lebih Tempoh
- i =: Tempoh Siasatan / Tempoh Siasatan
- i =: Maklumat Penugasan

- iv. Klik pada Tajuk atau ID Maklum Balas untuk melihat keterangan Maklum Balas dan membuat Siasatan dan memasukkan Aktiviti.
- v. Skrin berikutnya akan memaparkan maklumat lengkap Maklum Balas. Status kes telah bertukar Dalam Sisatan.



- vi. Maklumat lengkap Maklum Balas dibahagikan kepada beberapa sekyen iaitu:
- Butiran Maklum Balas – merujuk kepada maklumat lengkap berkaitan dengan Maklum Balas yang dihantar oleh Pelanggan dan boleh dikemaskini sekiranya perlu.
 - Klik pada ikon yang terdapat pada Butiran Maklumbalas dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
 - Setelah selesai Kemaskini klik butang .
 - Jika tidak melakukan sebarang Kemaskini, klik butang .
 - Maklumat Peribadi – merujuk kepada maklumat peribadi Pelanggan dan ia juga boleh dikemaskini sekira Pelanggan memaklumkan sebarang perubahan.
 - Tambahan fungsi baru Pegawai tidak dibenarkan untuk mengemaskini maklumat pengadu berdaftar. Seperti paparan di bawah:-

Sumber *: POLIS SELANGOR DARUL EHSAN
Isu: Select an Option
Tahap Sensitiviti: Sult
Tahap Kesukaran *: Kompleks
Kategori: - Pilih -
Kategori BPA *: - Pilih -
:: Lampiran @: A22CCA86-174B-4FB4-BF57-0069A478BD88.jpeg (116701 bytes)
[Preview \(Gambar Sahaja\)](#)

Maklumat Peribadi Anda

Nama	:	DG ROZILAH BINTI AG ROZMAN	Bangsa :
No. Pengenalan	:	960811126116	Kewarganegaraan :
Nama Syarikat/Agensi	:		Pekerjaan :
Jenis Pelanggan	:		
Kategori	:		

Maklumat untuk dihubungi

Alamat	:		No. Telefon	:	0182867756
Poskod	:		No. Telefon Bimbit	:	0182867756
Negara	:		E-mel	:	dgzeel96@gmail.com
Negeri	:				
Bandar	:				

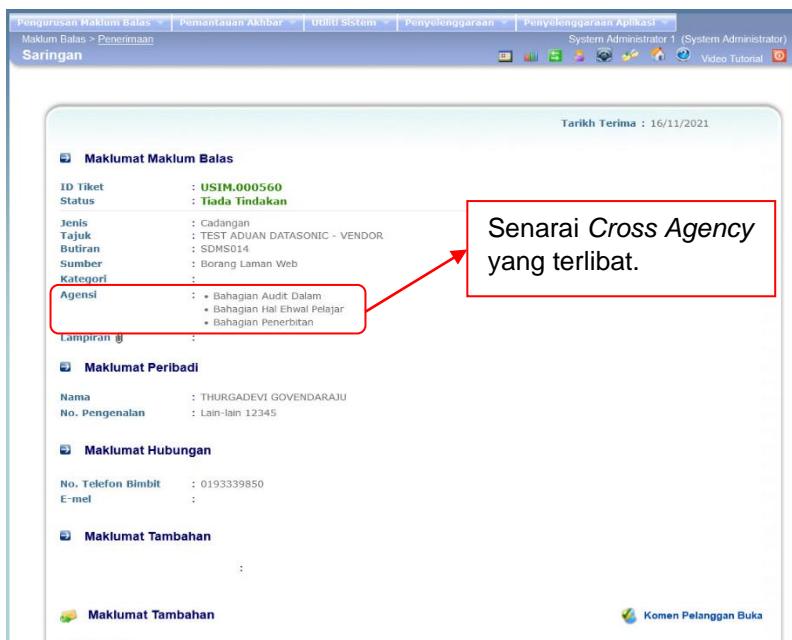
- g. Klik pada ikon yang terdapat pada Maklumat Peribadi dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
- h. Setelah selesai Kemaskini klik butang [Simpan](#).
- i. Jika tidak melakukan sebarang Kemaskini, klik butang [Kembali](#).
- j. Maklumat Untuk Dihubungi – merujuk kepada alamat surat-menurut, no telefon atau emel Pelanggan dan ia juga boleh dikemaskini seperti yang ditunjukkan pada skrin di atas.
- k. Penugasan – merujuk kepada sejarah Penugasan Maklum Balas
- l. Aktiviti / Tindakan – merujuk kepada senarai Aktiviti / Tindakan yang pernah dilaksanakan terhadap Maklum Balas tersebut
- m. Kronologi – merujuk kepada Kronologi Maklum Balas bermula daripada Maklum Balas didaftarkan ke dalam Sistem
- n. Cross Agency- Dalam senarai saringan pengguna dapat melihat maklumat yang ditandakan dengan icon C adalah maklumbalas cross agensi. Seperti pada skin di bawah:-

Screenshot of the SISPAA application interface showing a list of cases. A red box highlights a specific case entry:

	Status Kes	Tindakan	
A	Dalam Siasatan	-	
A	Dalam Siasatan	-	
A	Dalam Siasatan	-	
S 3	Dalam Siasatan	-	
IG BKC.	Dalam Siasatan	-	
SA	Dalam Siasatan	-	

The highlighted row contains the text: "Kes cross agensi ditanda berbeza didalam kawalan." with a red arrow pointing to the "c" icon in the status column.

- o. Pengguna boleh memaparkan senarai Agensi dan jabatan-jabatan yang terlibatkan dan Status terkini Aduan yang sedang disiasat oleh Agensi. Seperti pada skrin di bawah:-



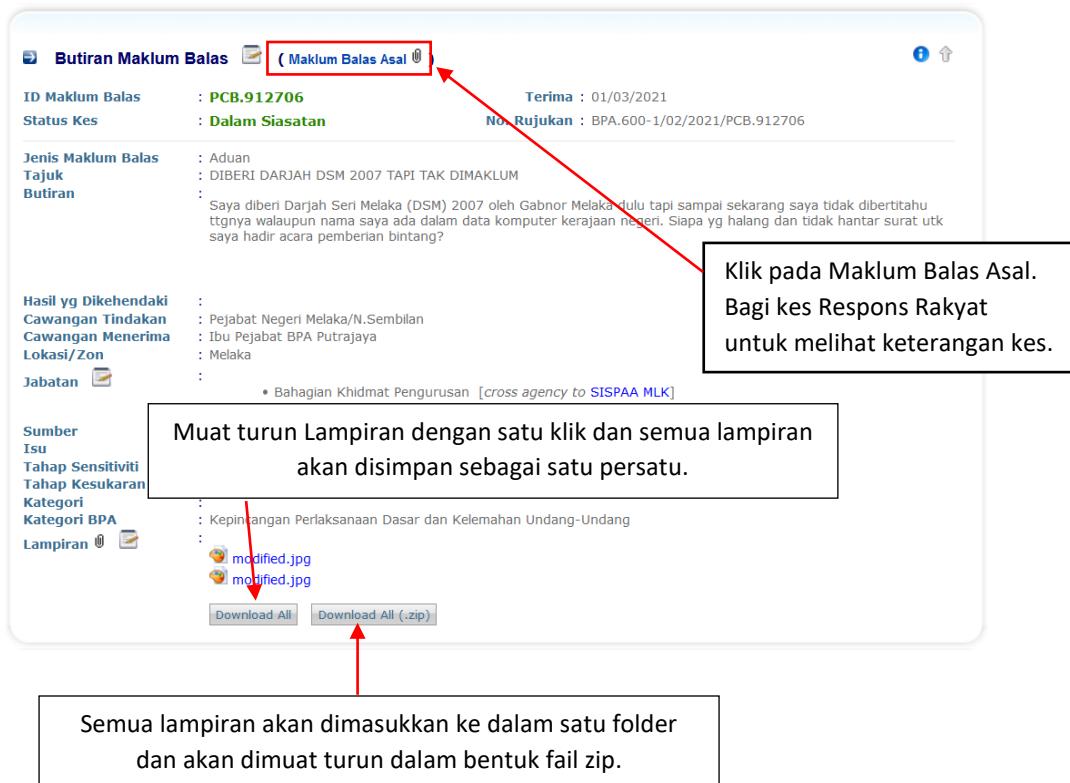
- p. Perancangan Kerja – merujuk kepada sebarang Perancangan Kerja yang pernah dilaksanakan terhadap Maklum Balas tersebut
- vii. Garis Masa (*Time Line*) yang dipaparkan ini juga merupakan penunjuk bahawa status Maklum Balas adalah Dalam Siasatan iaitu dengan merujuk kepada ikon
- viii. CETAK yang terletak di bahagian atas sebelah kanan skrin adalah merujuk kepada Cetakan maklumat Maklum Balas, klik pada ikon tersebut dan skrin berikut akan dipaparkan untuk memberi pilihan kepada Penyiasat membuat Cetakan maklumat yang diperlukan sahaja.



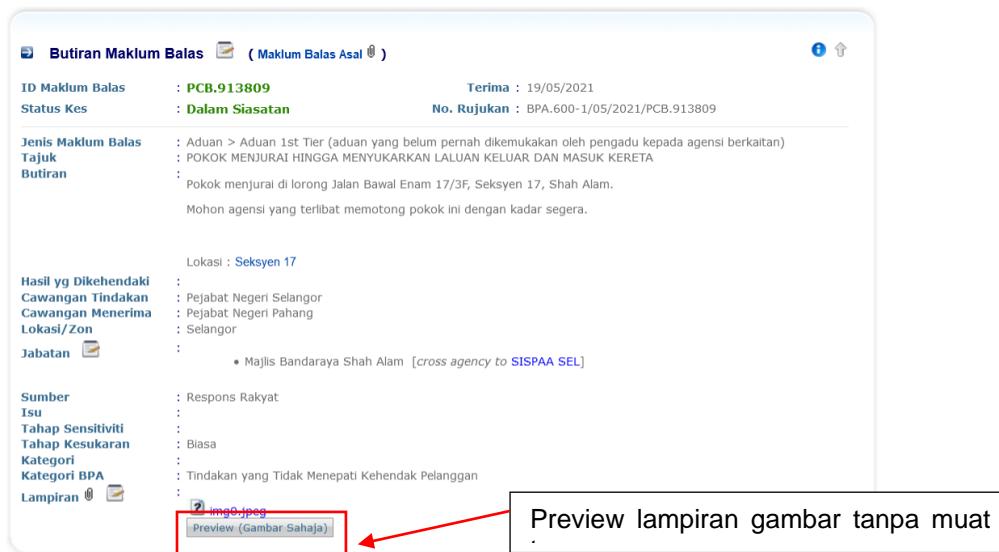
- ix. Cetakan boleh dibuat berdasarkan pilihan di atas dalam bentuk PDF ataupun Html setelah membuat pilihan dengan cara klik pada kotak-kotak yang disediakan.
- x. Bagi Cetakan Aktiviti, Penyiasat boleh membuat pilihan untuk mencetak:
 - a. Aktiviti yang dengan terperinci - mencetak Aktiviti termasuk butiran-butiran Aktiviti
 - b. Aktiviti yang tiada terperinci – mencetak Aktiviti tanpa butiran Aktiviti.
- xi. Menu Siasatan pula terdapat di bawah *Garis Masa (Time Line)* iaitu

[Keterangan](#) [Aktiviti](#) [Selesai](#) [SDP](#) [Cantum](#) [Kronologi](#) [Perancangan Kerja](#) [Sejarah SLA](#) [Senarai](#)

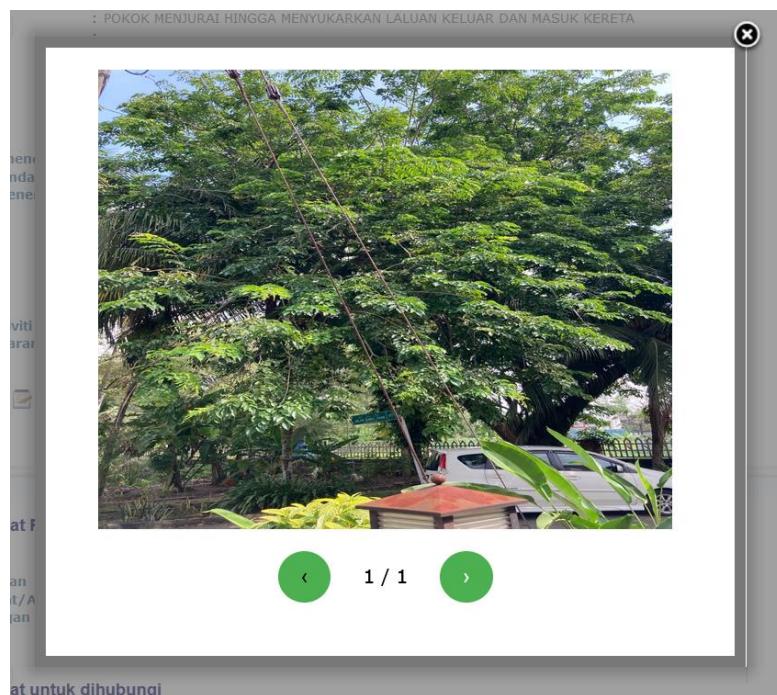
 yang akan dijelaskan di bawah.
- xii. Pengguna masih boleh membaca maklum balas asal untuk kes-kes Respons Rakyat seperti paparan dibawah.
- xiii. Klik pada menu kawalan kemudian buat carian kes. Paparan maklum balas kes kemudian klik pada butang Maklum Balas Asal untuk kes-kes Respons Rakyat di paparan keterangan kes..
- xiv. Pada bahagian lampiran pengguna boleh Muat turun semua lampiran dengan satu klik (Download All dan Download All(.zip)).



- xv. Pada bahagian Lampiran juga terdapat butang Preview (gambar sahaja) tanpa perlu muat turun , seperti gambar skrin dibawah.



- xvi. Paparan Skrin preview akan dipaparkan seperti skrin di bawah. Jika maklum balas tersebut mempunyai gambar lebih dari satu pengguna akan dapat melihat butang  untuk kedepan dan butang  kebelakang.



Keterangan

Menu Keterangan akan memaparkan Maklumat lengkap mengenai Maklum Balas dan ianya adalah *default* skrin seperti yang ditunjukkan dalam Item 3.3 (v) di atas.

Aktiviti

- Aktiviti adalah seksyen di mana Penyiasat merekodkan dan mengemaskini hasil Siasatan yang telah dilaksanakan mengikut menggunakan beberapa kaedah iaitu:
 - Log Kerja
 - Emel/Msj
 - Surat
 - Dokumen Sokongan (Dok. Sok.)
 - Komen

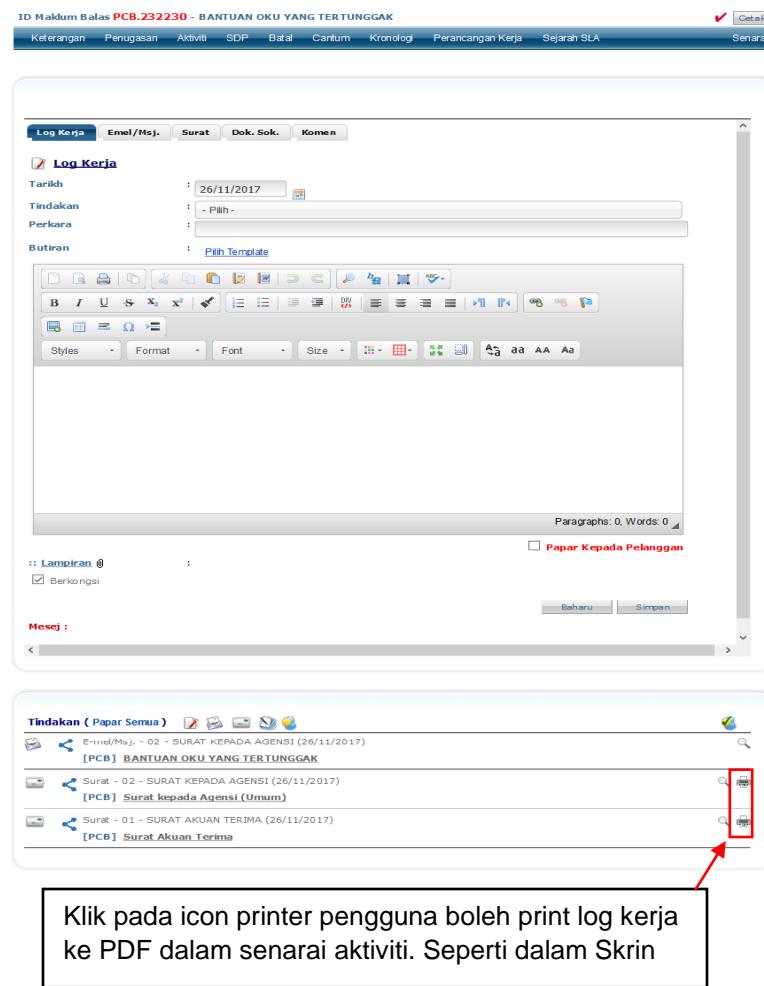
▪ SMS

- Aktiviti boleh diakses melalui dua (2) cara iaitu:
 - Jalan pantas melalui ruangan Tindakan pada Senarai Maklum Balas Dalam Siasatan seperti di bawah.
 - Jalan panjang dengan cara masuk ke dalam kes dan pilih menu Aktiviti.

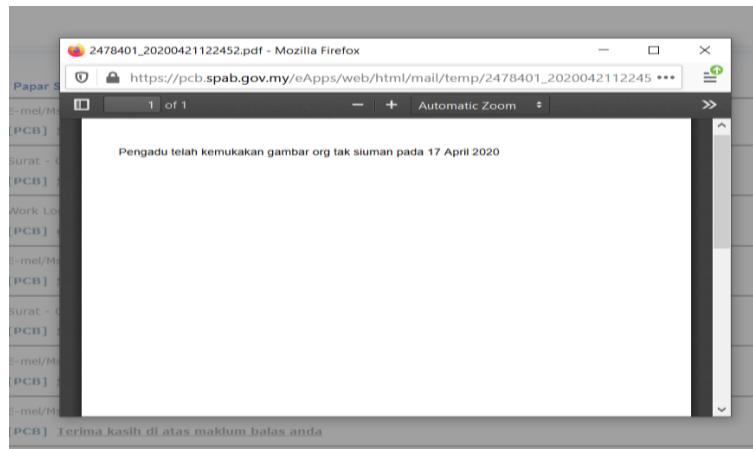
Bil	ID	Tarikh	Dingarkan Pada	Aksi	Status	Tindakan
1	10683	11/01/2013 00:00:00	10/07/2013 15:16:12	MENOHON TUNTUTAN GANTI RUGI DAN PENBELAAN	Dalam Siasatan	154 hari
2	10776	30/01/2013 00:00:00	30/01/2014 10:29:49	PENGAMBILAN TANAH LOT 1042	Dalam Siasatan	Kemasuki Aktifit 8 hari
3	10813	06/02/2013 00:00:00	10/07/2013 15:42:29	KARTONGAN KEMENTERIAN KESIHATAN YANG BUDAP	Dalam Siasatan	Sellesai Kronolog 154 hari
4	108170	07/02/2013 00:00:00	10/07/2013 15:43:01	KEDUDUKAN KLINIK YANG TAK SESUJU	Dalam Siasatan	Perancangan Kerja 154 hari

Log Kerja

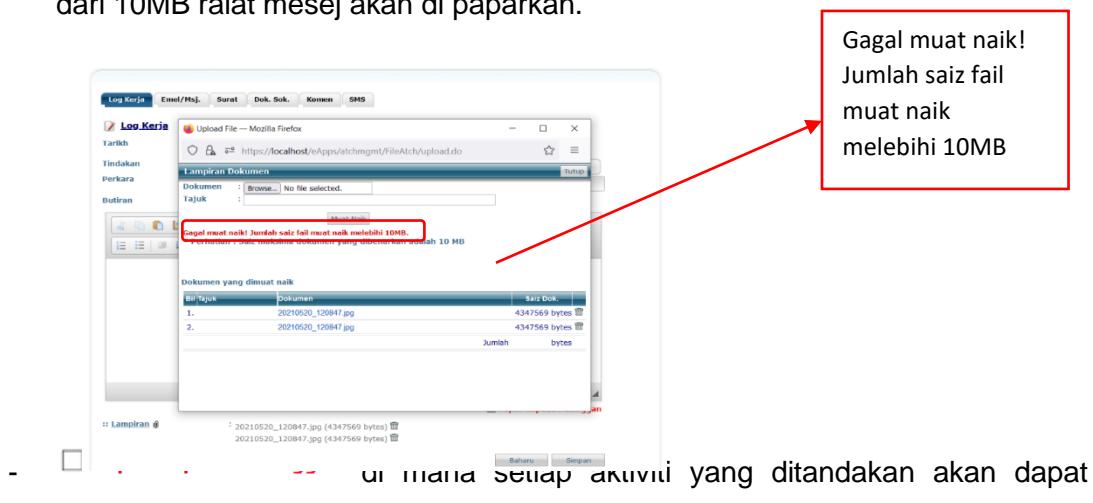
- Log Kerja adalah untuk merekodkan sebarang Aktiviti Siasatan yang dijalankan seperti lawatan tapak, mesyuarat bersama Pelanggan dan Agensi, telefon Pelanggan dan lain-lain.
- Untuk merekodkan Log Kerja pilih menu Aktiviti - Log Kerja dan skrin berikut akan dipaparkan.



- Pada setiap senarai tindakan, terdapat fungsi cetak log kerja ke PDF dalam senarai aktiviti. Klik pada butang printer dan paparan PDF akan dipaparkan.



- Masukkan Tarikh dan sekiranya ingin menukar Tarikh klik pada ikon  dan Kalender akan dipaparkan, pilih Tarikh yang sepatutnya tetapi hanya Tarikh ke belakang (*back dated*) yang dibenarkan.
- Pilih Tindakan dengan cara membawa kursur ke dalam medan Tindakan dan senarai SOP akan dipaparkan, pilih SOP yang berkaitan atau Bukan Tindakan SOP seperti di atas.
- Perkara merujuk kepada Tajuk Log Kerja yang ingin direkodkan seperti contoh di atas iaitu 'Telefon Pelanggan'.
- Ikon [Pilih Template](#) merujuk kepada Template iaitu sekiranya Penyiasat ingin memilih Template yang sedia ada di dalam Sistem untuk dimasukkan ke dalam ruangan Butiran, klik [Pilih Template](#) dan senarai Template yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan dan pilih yang berkenaan, secara automatik ia akan dimasukkan oleh Sistem ke dalam ruangan Butiran dan Penyiasat boleh mengedit sekiranya perlu.
- Jika tidak ingin menggunakan Template, Penyiasat boleh terus menaip ke dalam ruangan Butiran.
- Jika ingin memasukkan Lampiran klik pada [:: Lampiran](#).
- Saiz lampiran di aktiviti tidak boleh melebihi 10MB. Jika saiz lampiran melebihi dari 10MB ralat mesej akan di paparkan.



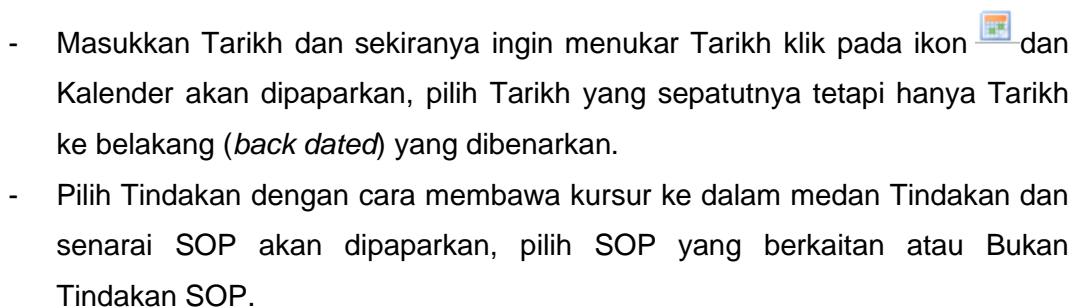
- [Berkongsi](#) merujuk kepada fungsi Cross Agency yang mana setiap

aktiviti yang ditandakan sebagai berkongsi akan dapat dilihat oleh Agensi dan juga BPA.

- Sekiranya aktiviti yang dimasukkan hanyalah untuk rekod Agensi sahaja, hilangkan tanda pada Berkongsi kerana secara *default* ia akan ditandakan.
- Setelah selesai tekan butang  **Simpan** dan tunggu sehingga **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Jika ingin memasukkan Log Kerja seterusnya klik butang  .
- Setiap rekod Log Kerja yang disimpan akan dapat dilihat semula dan dikemaskini oleh Penyiasat yang merekodkan Log Kerja tersebut.
- Klik pada ikon  yang terdapat di ruangan Tindakan di bawah sekyen Log Kerja dan senarai Log Kerja yang pernah direkodkan akan dipaparkan.
- Jika ingin melihat butiran lengkap atau mengemaskini Log Kerja yang telah dimasukkan klik pada ikon  dan butiran lengkap akan dipaparkan.
- Jika ingin menghapuskan Log Kerja klik pada ikon .
- Jika ingin mengemaskini butiran Log Kerja klik pada ikon .

Emel/Msj

- Emel/Msj adalah Aktiviti yang melibatkan penghantaran Emel/Msj oleh Penyiasat kepada Pelanggan, Penyelia, Agensi atau sesiapa sahaja yang berkenaan dan berkaitan dengan Maklum Balas yang sedang disiasat.
- Klik pada menu Emel/Msj dan skrin berikut akan dipaparkan.

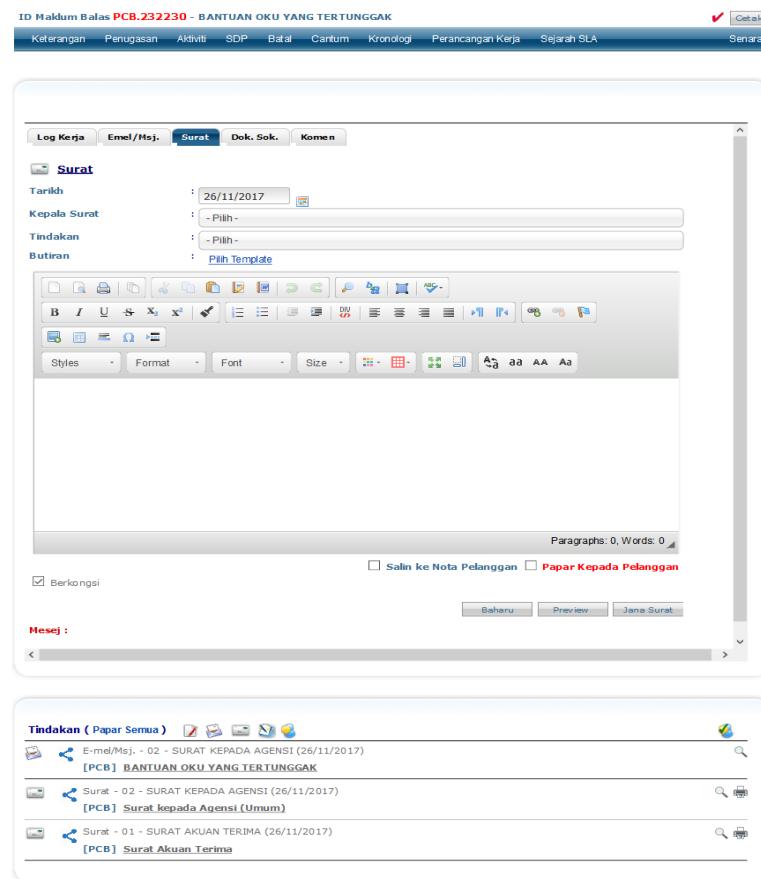

- Masukkan Tarikh dan sekiranya ingin menukar Tarikh klik pada ikon  dan Kalender akan dipaparkan, pilih Tarikh yang sepatutnya tetapi hanya Tarikh ke belakang (*back dated*) yang dibenarkan.
- Pilih Tindakan dengan cara membawa kursur ke dalam medan Tindakan dan senarai SOP akan dipaparkan, pilih SOP yang berkaitan atau Bukan Tindakan SOP.

- Perkara merujuk kepada Tajuk Emel/Msj yang ingin dihantar seperti contoh di atas iaitu ‘Makluman Kepada Pelanggan’
- Klik [Pilih Template](#) merujuk kepada Template iaitu sekiranya Penyelia ingin memilih Template yang sedia ada di dalam Sistem untuk dimasukkan ke dalam ruangan Butiran, klik [Pilih Template](#) dan senarai Template yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan dan pilih yang berkenaan, secara automatik ia akan dimasukkan oleh Sistem ke dalam ruangan Butiran dan Penyelia boleh mengedit sekiranya perlu.
- Jika tidak ingin menggunakan Template, Penyiasat boleh terus menaip ke dalam ruangan Butiran.
- [Salin ke Nota Selesai](#) merujuk kepada sekiranya Emel/Msj yang dihantar itu adalah Aktiviti yang terakhir dalam Siasatan dan selepas menghantar Emel/Msj, Penyiasat akan ditandakan Maklum Balas sebagai Selesai, oleh yang demikian untuk mengelakkan Penyiasat menaip semula di Nota Selesai untuk Pelanggan, klik pada [Salin ke Nota Selesai](#).
- Masukkan alamat Emel/Msj Penerima emel dengan cara menaip terus email penerima atau dengan menekan ikon  alamat dan pilih senarai Penerima Emel/Msj untuk dimasukkan di ruangan Kepada, CC atau Bcc.
- Jika Pelanggan pernah memasukkan Lampiran dan ingin melampirkan Lampiran tersebut ke dalam Emel/Msj yang ingin dihantar klik pada [:: Lampiran !\[\]\(50405134d7a64c96e10f7f0f7ba50632_img.jpg\) \(Maklum Balas Asal\)](#):
- Jika ingin memasukkan Lampiran yang lain klik pada [:: Lampiran !\[\]\(783d9f044a7d52a59c1f59028ace5684_img.jpg\)](#).
- [Papar Kepada Pelanggan](#) di mana setiap aktiviti yang ditandakan akan dapat dilihat oleh Pelanggan.
- [Berkongsi](#) merujuk kepada fungsi Cross Agency yang mana setiap aktiviti yang ditandakan sebagai berkongsi akan dapat dilihat oleh Agensi dan juga BPA.
- Sekiranya aktiviti yang dimasukkan hanyalah untuk rekod Agensi sahaja, hilangkan tanda pada Berkongsi kerana secara *default* ia akan ditandakan.
- Setelah selesai tekan butang [Hantar](#) dan tunggu sehingga **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.

- Sekiranya tidak ingin menghantar Emel/Msj klik butang  dan Emel/Msj tidak akan dihantar. Pengguna boleh mengemaskini dan hantar Emel/Msj kemudian.
- Jika ingin menghantar Emel/Msj yang baharu seterusnya klik butang .
- Setiap rekod Emel/Msj yang telah dihantar hanya boleh dilihat semula sahaja dan tidak boleh dikemaskini atau dihapuskan memandangkan Emel/Msj tersebut telah dihantar.
- Klik pada ikon  yang terdapat di ruangan Tindakan di bawah sekyen Emel/Msj dan senarai Emel/Msj yang pernah dihantar akan dipaparkan.
- Jika ingin melihat butiran lengkap Emel/Msj yang telah dimasukkan klik pada ikon  dan butiran lengkap akan dipaparkan.

Surat

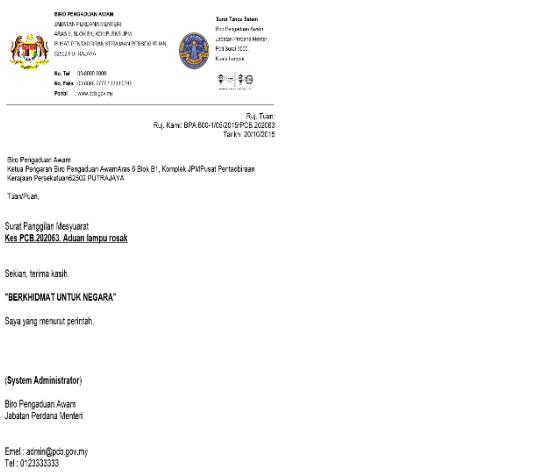
- Surat adalah Aktiviti yang melibatkan penjanaan Surat yang selaras (*standard*) oleh Penyiasat kepada Pelanggan atau Agensi.
- Klik pada menu Surat dan skrin berikut akan dipaparkan.
-



Masukkan Tarikh dan sekiranya ingin menukar Tarikh klik pada ikon dan Kalender akan dipaparkan, pilih Tarikh yang sepatutnya tetapi hanya Tarikh ke belakang (*back dated*) yang dibenarkan.

- Pilih Kepala Surat dengan cara membawa kursur ke dalam medan Kepala Surat.
- Pilih Tindakan dengan cara membawa kursur ke dalam medan Tindakan dan senarai SOP akan dipaparkan, pilih SOP yang berkaitan atau Bukan Tindakan SOP.
- Butiran dimasukkan dengan cara klik [Pilih Template](#) yang merujuk kepada Template Surat iaitu untuk memilih Template Surat yang sedia ada di dalam Sistem untuk dimasukkan ke dalam ruangan Butiran, klik ikon [Pilih Template](#) dan senarai Template Surat yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan dan pilih yang berkenaan, secara automatik ia akan dimasukkan oleh Sistem ke dalam ruangan Butiran dan boleh diedit sekiranya perlu.

- **Salin ke Nota Selesai** merujuk kepada sekiranya Surat yang dijana itu adalah Aktiviti yang terakhir dalam Siasatan dan selepas menjana Surat, Penyiasat akan tandakan Maklum Balas sebagai Selesai, oleh yang demikian untuk mengelakkan Penyiasat menaip semula di Nota Selesai untuk Pelanggan, klik pada **Salin ke Nota Selesai**.
- **Papar Kepada Pelanggan** di mana setiap aktiviti yang ditandakan akan dapat dilihat oleh Pelanggan.
- **Berkongsi** merujuk kepada fungsi Cross Agency yang mana setiap aktiviti yang ditandakan sebagai berkongsi akan dapat dilihat oleh Agensi dan juga BPA.
- Sekiranya aktiviti yang dimasukkan hanyalah untuk rekod Agensi sahaja, hilangkan tanda pada Berkongsi kerana secara *default* ia akan ditandakan.
- Sekiranya ingin preview Surat klik butang [Preview](#).
- Setelah selesai tekan butang [Jana Surat](#) dan tunggu sehingga **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Terdapat 2 plihan selepas Surat dijana iaitu Surat tersebut boleh dihantar melalui Emel/Msj atau dicetak ke Pencetak dalam bentuk PDF dengan cara pilih salah satu di [Anda boleh Hantar Emel/Mesej](#) atau [Cetak](#).
- Jika ingin mencetak klik [Cetak](#)
- surat yang telah dijana akan dicetak dalam bentuk PDF seperti berikut yang mempunyai *Letterhead* dan *Footer* yang telah dikonfigurasikan.



Kerajaan Malaysia

- Jika ingin menghantar Surat melalui Emel/Msj surat tersebut akan dilampirkan terus ke dalam Emel/Msj seperti berikut.

Salin ke Nota Pelanggan Papar Kepada Pelanggan

Kepada :

Cc. :

Bcc. :

:: Lampiran (Maklum Balas Asal) :

:: Lampiran : Surat Akuan Terima_20171127160802.pdf (196617 bytes)

- Sekiranya ingin menjana Surat yang baharu seterusnya klik butang .
- Setiap Surat yang telah dijana boleh dikemaskini dan dihapuskan oleh Penyiasat yang menjana Surat tersebut sahaja.
- Klik pada ikon yang terdapat di ruangan Tindakan di bawah sekyen Surat dan senarai Surat yang pernah dijana akan dipaparkan.
- Jika ingin melihat butiran lengkap Surat yang telah dimasukkan klik pada ikon dan butiran lengkap akan dipaparkan.
- Jika ingin menghapuskan Surat klik pada ikon .
- Jika ingin mengemaskini Surat klik pada ikon .

Dokumen Sokongan (Dok.Sok)

- Dokumen Sokongan adalah Aktiviti yang melibatkan Lampiran Dokumen seperti Surat yang diterima daripada Pelanggan, Agensi ataupun Gambar Lawatan Tapak.
- Klik pada menu Dok.Sok. dan skrin berikut akan dipaparkan.

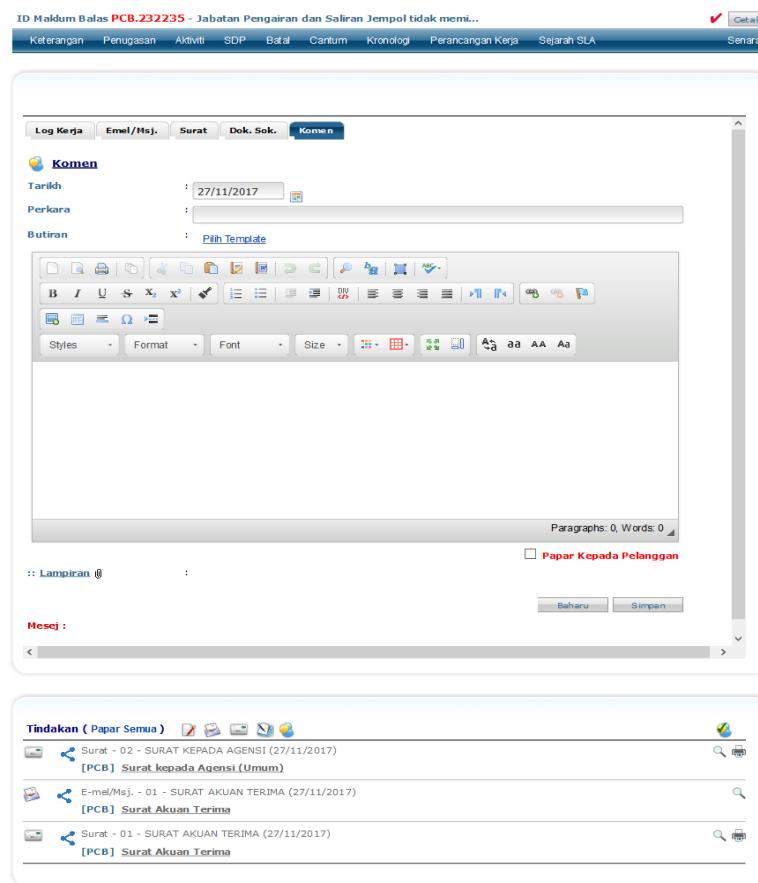
- Masukkan Tarikh dan sekiranya ingin menukar Tarikh klik pada ikon dan Kalender akan dipaparkan, pilih Tarikh yang sepatutnya tetapi hanya Tarikh ke belakang (*back dated*) yang dibenarkan.
- Pilih Tindakan dengan cara membawa kursur ke dalam medan Tindakan dan senarai SOP akan dipaparkan, pilih SOP yang berkaitan atau Bukan Tindakan SOP.
- Perkara merujuk kepada Tajuk Dokumen Sokongan.
- Butiran dimasukkan dengan cara klik [Pilih Template](#) yang merujuk kepada Template Surat iaitu untuk memilih Template Surat yang sedia ada di dalam Sistem untuk dimasukkan ke dalam ruangan Butiran, klik ikon [Pilih Template](#) dan

senarai Template Surat yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan dan pilih yang berkenaan, secara automatik ia akan dimasukkan oleh Sistem ke dalam ruangan Butiran dan boleh diedit sekiranya perlu.Jika ingin memasukkan Lampiran klik pada :: [Lampiran](#).

- **Papar Kepada Pelanggan** di mana setiap aktiviti yang ditandakan akan dapat dilihat oleh Pelanggan.
- **Berkongsi** merujuk kepada fungsi Cross Agency yang mana setiap aktiviti yang ditandakan sebagai berkongsi akan dapat dilihat oleh Agensi dan juga BPA.
- Sekiranya aktiviti yang dimasukkan hanyalah untuk rekod Agensi sahaja, hilangkan tanda pada Berkongsi kerana secara *default* ia akan ditandakan.
- Setelah selesai tekan butang  dan tunggu sehingga **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Jika ingin memasukkan Dokumen Sokongan seterusnya klik butang .
- Setiap rekod Dokumen Sokongan yang disimpan hanya boleh dikemaskini dan dihapuskan oleh Penyiasat yang merekodkan Dokumen Sokongan tersebut.
- Klik pada ikon  yang terdapat di ruangan Tindakan di bawah sekyen Dokumen Sokongan dan senarai Dokumen Sokongan yang pernah direkodkan akan dipaparkan.
- Jika ingin melihat butiran lengkap atau mengemaskini Dokumen Sokongan yang telah dimasukkan klik pada ikon  dan butiran lengkap akan dipaparkan.
- Jika ingin menghapuskan Dokumen Sokongan klik pada ikon .
- Jika ingin mengemaskini butiran Dokumen Sokongan klik pada ikon .

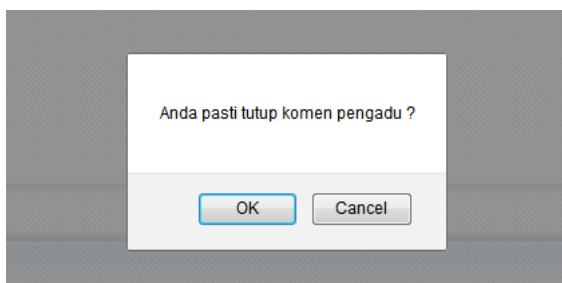
Komen

- Komen adalah Aktiviti yang melibatkan komunikasi di antara Penyiasat dengan Penyelia ataupun Penyiasat dengan Pelanggan.
- Klik pada menu Komen dan skrin berikut akan dipaparkan.



- Masukkan Tarikh dan sekiranya ingin menukar Tarikh klik pada ikon dan Kalender akan dipaparkan, pilih Tarikh yang sepatutnya tetapi hanya Tarikh ke belakang (*back dated*) yang dibenarkan.
- Perkara merujuk kepada Tajuk Dokumen Sokongan.
- Butiran dimasukkan dengan cara klik ikon yang merujuk kepada Template iaitu untuk memilih Template yang sedia ada di dalam Sistem untuk dimasukkan ke dalam ruangan Butiran, klik ikon dan senarai Template yang terdapat di dalam Sistem akan dipaparkan dan pilih yang berkenaan, secara automatik ia akan dimasukkan oleh Sistem ke dalam ruangan Butiran dan boleh diedit sekiranya perlu atau boleh ditarik terus di ruangan Butiran.
- Sekiranya Komen adalah untuk Pelanggan klik pada **Papar Kepada Pengadu** dan Pelanggan akan dapat melihat Komen tersebut apabila membuat semakan Maklum Balas melalui Laman Web.
- Jika ingin memasukkan Lampiran klik pada [**:: Lampiran**](#).

- Setelah selesai tekan butang  dan tunggu **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** sehingga dipaparkan.
- Setiap rekod Komen yang dihantar hanya boleh dikemaskini dan tidak boleh dihapuskan oleh Penyiasat.
- Komen hanya boleh dikemaskini oleh Penyiasat yang menghantar Komen tersebut .
- Klik pada ikon  yang terdapat di ruangan Tindakan di bawah sekyen Komen dan senarai Komen yang pernah dihantarkan akan dipaparkan.
- Sekiranya ingin menutup Komen supaya Pelanggan tidak boleh berkomunikasi dengan Penyiasat klik pada ikon  dan mesej berikut akan dipaparkan.



- Klik  dan ikon  akan berubah menjadi  yang mana ruangan komunikasi antara Pelanggan dan Penyiasat akan ditutup semasa Pelanggan membuat semakan Maklum Balas melalui Laman Web.
- Sekiranya ingin membuka semula Komen klik pada ikon  dan klik butang  pada paparan mesej seperti di atas.
- Jika ingin memasukkan Komen seterusnya klik butang .
- Komen yang baharu dihantar oleh Pelanggan kepada Penyiasat boleh dilihat pada Halaman Utama di seksyen Komen – Belum Baca.

SMS

- SMS adalah Aktiviti yang melibatkan penghantaran SMS oleh penyiasat kepada Pelanggan, Penyelia, Agensi atau sesiapa yang berkenaan dan berkaitan dengan Maklum Balas yang berada dalam sisatan.
- Klik pada tab SMS skrin akan di paparkan. Kemudian masukkan butiran SMS.

- Tarikh - adalah tarikh sms ingin di hantar
- Tindakan – adalah pilihan *dropdown* yang telah diujudkan .
- Perkara – adalah tajuk sms
- Butiran - anda boleh membuat butiran sendiri atau memilih template yang telah di sediakan.
- Klik Pilih Template rajah di bawah akan terpapar.

Templat Dokumen				Tutup	
Jenis	- Pilih -	English		Set Semula	Cari
Bil	Jenis	Kumpulan	Nama		
1	Umum	Tindakan Maklum Balas - SMS	SMS Template		

- Jenis – adalah pilihan dropdown
- Bahasa – Malay & English
- Senarai template dipaparkan mengikut jenis. Klik pada SMS template, butiran sms akan terpapar dalam kotak Butiran.
- Kepada – masukkan no mobile atau klik butang untuk Senarai Buku Alamat. Seperti rajah di bawa:-

SMS	Nama	No Tel Bimbit
<input type="checkbox"/>	ABD RAHIM BIN ABD RAZAK	0163374447
<input type="checkbox"/>	ALIPAH @ ALIFAH BINTI AHMAD	0138396164
<input type="checkbox"/>	Admin DEMO	0122828730
<input type="checkbox"/>	Azura binti Mohd Aris	0165456768
<input type="checkbox"/>	Feeznur binti Zamri	0175177817
<input type="checkbox"/>	HARTINI HASHIM	0129307504
<input type="checkbox"/>	Khairil Zuhdi bin Khairuddin	0139303415
<input type="checkbox"/>	MC LLY ADRIAH BIN SIMON	0198394308
<input type="checkbox"/>	NUR SYAFIQAH BINTI SAIFUL YEZIN	0194240403
<input type="checkbox"/>	Norkartina Binti Mat Nor	0129613041
<input type="checkbox"/>	Penyelia Demo 2	012828730
<input type="checkbox"/>	RATHIDEVI RAMASAMY	0126832551
<input type="checkbox"/>	STEVINCENT FREDDY BARU	0168751910
<input type="checkbox"/>	System Administrator	0123333333
<input type="checkbox"/>	UNIT MEDIA KOMUNIKASI KORPORAT KPWKW	0196538320
<input type="checkbox"/>	WAN MASLIA BT WAN MAT	0139594932

Pilih Semua

Select Tutup

- Tandakan pada SMS atau Pilih Semua kemudian klik butang **Select** semua maklumat akan masuk ke dalam ruangan kepada, kemudian klik butang **Hantar**.
- Skrin di bawah adalah SMS telah pun di hantar.

Log Kerja Emel/Msj. Surat Dok. Sok. Komen SMS

SMS

Tarikh : 22/07/2019

Tindakan : 01-SURAT AKUAN TERIMA

Perkara : Kes Diterima

Butiran : Pilih Template

Kindly be inform that your feedback for Case No. PCB_232187 has been Accepted and escalated to respective department for actions.

Kepada : 01129320827

Papar Kepada Pelanggan

Mesej :

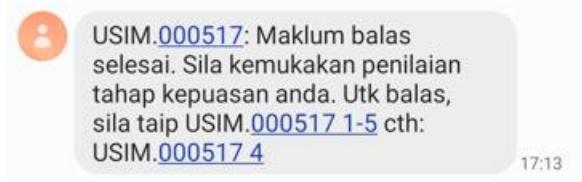
Send SMS Exception (?): Unknown. [01129320827 (1)]

Baru

- *Outbound SMS* – Sistem akan *auto append* mesej “Utk balas, sila taip <kes id> MESEJ ANDA” di tab aktiviti SMS.
- Penerima SMS akan menerima maklumbalas seperti skrin dibawah:-



- Outbound SMS – Sistem akan *auto* hantar SMS Rate kepada pengadu selepas kes selesai.
- Sistem auto hantar SMS kepada pengadu setelah kes selesai seperti skrin di bawah.



- Tindakan yang menggunakan SMS seperti skrin di bawah. Ini adalah senarai aktiviti SMS yang telah pun dihantar.

Tindakan (Papar Semua)	
	SMS - 01 - SURAT AKUAN TERIMA (22/07/2019) [PCB] Kes Diterima
	Komen (16/07/2019) [PCB] test_16
	Komen (16/07/2019) [PCB] test_15
	Komen (16/07/2019) [PCB] test_14
	Komen (16/07/2019) [PCB] test_13
	Komen (16/07/2019) [PCB] test_12
	SMS - 01 - SURAT AKUAN TERIMA (11/07/2019) [PCB] Kes Diterima
	Komen (14/05/2019) [PCB] test11
	Komen (14/05/2019) [PCB] test10
	Komen (14/05/2019) [PCB] test9
	Komen (14/05/2019) [PCB] test8

Tindakan

1. Pada ruangan Tindakan, senarai tindakan yang telah di buat oleh pegawai penyiasat akan direkod sama ada tindakan itu telah di hantar kepada pengguna atau pun masih dalam draf.

Aktiviti / Tindakan (Papar Semua)					
Bil	Tindakan	Perkara	Dimasuk Oleh	Dikemaskini Oleh	Dari
1	Emel/MsJ,	KES PCB.256424: MASALAH KETIADAAN BEKALAN AIR	MSABRI (24/02/2020 15:46:01)	-	PCB
2	Surat	Surat kepada Agensi (Umum)	MSABRI (24/02/2020 11:27:33)	-	PCB
3	Surat	Surat Akuan Terima	MSABRI (24/02/2020 11:25:36)	MSABRI (24/02/2020 15:43:48)	PCB
4	Log Kerja *	MENGHUBUNGKAN PENGADU	MSABRI (24/02/2020 11:15:12)	-	PCB
5	Emel/MsJ,	* Terima kasih di atas maklum balas anda	(23/02/2020 14:31:45)	-	PCB

Note : Simbol asterisk (*) didalam senarai aktiviti menunjukkan ianya direkodkan sebelum kes diterima atau semasa kes berstatus "drat".

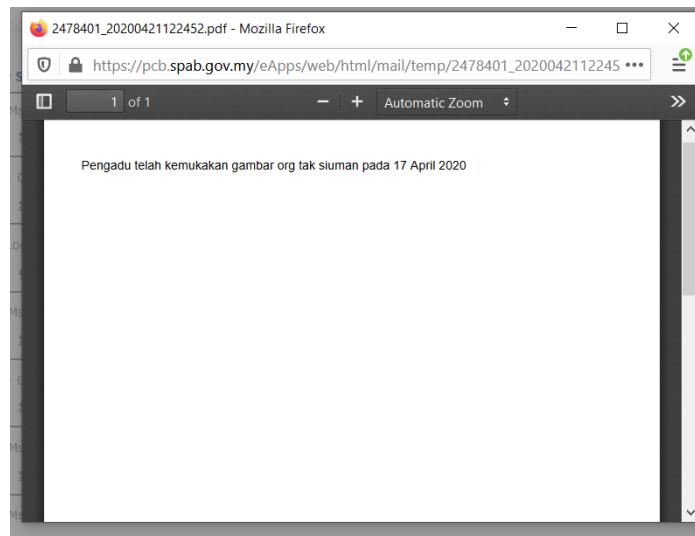
2. Senarai yang mempunyai warna, masih lagi dalam draf, seperti skrin dibawah.



3. Paparan di bahagian Keterangan Maklum Balas juga terdapat ruangan aktiviti dan tindakan, seperti skrin berikut. Ruangan yang mempunyai symbol asterisk adalah aktiviti draf.



4. Pada setiap senarai tindakan, terdapat fungsi cetak log kerja ke PDF dalam senarai aktiviti. Klik pada butang printer dan paparan PDF akan dipaparkan.



Batal

- Batal adalah kes-kes yang dibatalkan atas sebab-sebab maklumat tidak lengkap, masalah perbadji atau surat layang.
- Klik pada Butang Batal skrin di bawah akan dipaparkan:-.
- Masukkan Kod kemudian masukan nota sebab pembatalan.
- Terdapat penambahan baru pada fungsi Batal iaitu (forward) ke akaun lain.

The screenshot shows a software window with a blue header bar containing tabs: Keterangan, Penugasan, Aktiviti, **Batal**, Cantum, Kronologi, Perancangan Kerja, Sejarah SLA, and Senarai. The 'Batal' tab is highlighted with a red border. Below the tabs, there is a form with two fields: 'Kod *' with a dropdown menu showing '- Pilih -' and 'Nota *' with a large text area. At the bottom of the form is a checkbox labeled 'Saya bersetuju untuk panjangkan (forward) kes ini ke akaun lain.' followed by a 'Simpan' button.

- Menambah proses dipanjangkan pada fungsi pembatalan
- Menambah fungsi baru untuk tidak membenarkan mengaktifkan semula kes bagi kes batal yang dipanjangkan
- Menambah paparan dan fungsi dipanjangkan didalam modul pembatalan kes.

Selesai

- Sekiranya Penyiasat telah berpuashati dengan Siasatan yang telah dijalankan dan setiap Aktiviti telah direkodkan, Aduan boleh diselesaikan.

- Pilih menu Selesai dan skrin berikut akan dipaparkan.

Selesai

Kod * : - Pilih -

Klasifikasi * : - Pilih -

Tahap Kesukaran * : Mudah

Kategori Penyelesaian * : - Pilih -

Hasil Penyelesaian * : - Pilih -

NKRA * : - Pilih -

Tindakan Pembetulan * :

Tindakan Pencegahan * :

Nota * :

Nota kpd Pelanggan * :

Saya bersetuju untuk membuat penutupan kes.

Tindakan (Papar Semua)

Surat - 01 - SURAT AKUAN TERIMA (27/11/2017)

[PCB] Surat Akuan Terima

- Tandakan kod Selesai dengan cara membawa kursur ke medan Kod
- Seterusnya isikan medan-medan yang diperlukan.
- Bagi medan Tahap Kesukaran jika MUDAH dipilih Aduan akan terus diTUTUP oleh Sistem.

- Jika Tahap Kesukaran adalah Sederhana dan Kompleks ia akan dipanjangkan kepada Penyelia untuk ditutup.
- Sebelum menyelesaikan Aduan, Penyiasat boleh melihat semula setiap Aktiviti yang telah dimasukkan seperti yang ditunjukkan di bahagian bawah skrin di atas.
- Penyiasat juga boleh Tutup kes secara terus dengan tandakan checkbox **Saya bersetuju untuk membuat penutupan kes**. Skrin berikut akan dipaparkan jika Penyiasat pilih untuk Tutup kes secara terus.

Terima » **Penugasan** » **Siasatan** » **Selesai** » **Tutup**

Status Kes : Tutup
Keutamaan : -

ID Meldum Balas **PCB.232158** - Jalan Rosak 2

Cetak

Keterangan Aktiviti Kronologi Perancangan Kerja Sejarah SLA

Senarai

Selesai

Kod * : Selesai

Klasifikasi * : BERASAS

Tahap Kesukaran * : Kompleks

Kategori Penyelesaian * : Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi...

Hasil Penyelesaian * : Diselesaikan Dengan Segera

NKRA * : Bukan NKRA

Tindakan Pembetulan * : Kes ditutup

Tindakan Pencegahan * : Kes ditutup

Nota * : Kes ditutup

Nota kpd Pelanggan * :

Kes ditutup

Paragraphs: 1, Words: 2

Preview

Kod * : TAMAT KES

Nota Tutup * : case ended

** Rekod dikemaskini ...

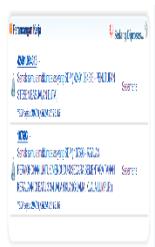
- Setelah mengisi semua maklumat yang diperlukan klik butang **Simpan** dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Status Kes akan berubah menjadi Tutup seperti yang ditunjukkan di atas.
- Jika Penyiasat ingin selesaikan kes sahaja, setelah mengisi semua maklumat yang diperlukan klik butang **Simpan** dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Status Kes akan berubah menjadi Selesai seperti yang ditunjukkan di atas dan kes ini akan dipanjangkan kepada Penyelia untuk diTutup.

SDP

- SDP bermaksud Simpan Dalam Perhatian iaitu sekiranya Maklum Balas akan mengambil masa yang lama untuk diselesaikan atas sebab-sebab tertentu seperti melibatkan Dasar atau Polisi dan Kes yang melibatkan mahkamah.
- Pilih menu SDP dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

- Untuk memilih Kod SDP bawa kursur ke dalam medan Kod pilih Kod yang berkenaan.
- Masukkan Nota SDP dengan terperinci.
- Seterusnya pilih Tarikh untuk Sistem mengingatkan semula kepada Penyiasat tentang kes SDP melalui pilihan Tarikh pada Kalender dengan cara klik pada ikon .
- Setelah mengisi semua maklumat yang diperlukan klik butang  dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.

- Status Kes akan berubah menjadi SDP seperti yang ditunjukkan di atas dan kes ini akan diingatkan oleh Sistem apabila tiba Tarikh yang telah dipilih di medan Ingatkan Saya.
- Hayat Kes masih lagi Dalam Siasatan.
- Apabila Kes ditandakan sebagai SDP, SLA tidak akan berjalan dan Penyiasat tidak akan terkena Tindakan Lewat (*Overdue*).
- Sistem akan memberikan Peringatan kepada Penyiasat apabila tiba Tarikh yang dipilih pada ruangan Perancangan Kerja di Halaman Utama seperti berikut.



- Apabila Sistem memberi peringatan tentang kes SDP, Penyiasat perlu mengaktifkan semula dengan memilih Menu Aktifkan Semula dan seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

- Seterusnya isikan Nota Aktif Semula dan klik butang **Simpan** dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Status Tindakan Anda akan bertukar kepada Dalam Siasatan seperti yang ditunjukkan di atas.

Cantum

- Cantum hanya boleh dilaksanakan apabila Penyelia mendapatkan terdapat kes yang sama daripada Pelanggan yang sama.
- Pilih menu Cantum dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
- Untuk membuat Cantuman, kes mestilah sedang dalam Siasatan dan Penyelia perlu memilih nombor kes yang akan menjadi Kes Induk.



- Masukkan No. Id kes Induk ke medan Cantum ke.
- Sekiranya terlupa No. Id kes isikan medan pangkal No. Id kes seperti contoh di atas dan klik pada No. Id yang diisi, senarai kes yang bermula dengan No. Id yang dipilih akan dipaparkan.
- Untuk mencari kes seterusnya klik pada scroll yang terdapat di sebelah kanan skrin.
- Setelah pasti kes yang ingin dijadikan kes induk, pilih kes tersebut dan masukkan Kod Cantum dan Nota Cantum.
- Setelah mengisi semua maklumat yang diperlukan, klik butang **Simpan** dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Status Kes akan bertukar kepada Cantum seperti yang ditunjukkan di bawah.
- Hayat Kes masih lagi Dalam Siasatan.



- Kes yang dicantumkan boleh dibatalkan Cantuman sekiranya perlu.
- Bagi setiap Kes Cantum akan ada menu Batal Cantuman.
- Pilih menu Batal Cantuman dan skrin berikut akan dipaparkan.

The screenshot shows a web-based application interface for managing complaints. At the top, there is a red rectangular placeholder box. Below it, a message in red text reads: "Rekod dikemaskini ...". On the left, there are navigation icons for Terima, Penugasan, Siasatan, Selesai, and Tutup. On the right, status information is displayed: "Status Tindakan Anda : Dalam Siasatan" and "Tahap Sensitiviti : Umum". A blue header bar contains the ID "106883 - MEMOHON TUNTUTAN GANTI RUGI DAN PEMBELAAN". Below the header, a menu bar includes Keterangan, Aktiviti, Selesa, SDP, Centum, Kronologi, Perancangan Kerja, Sejarah SLA, and Senarai. The main content area is titled "Batal Cantuman" and contains fields for ID Maklum Balas, Kod, and Nota. The Nota field contains the text: "Cantum dibatalkan kerana Pengadu merayu agar dikira sebagai 2 aduan". A "Simpan" button is located at the bottom right of the form.

- Setelah mengisi Nota Batal Cantum, klik butang **Simpan** dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Status Tindakan Anda akan bertukar semula kepada Dalam Siasatan seperti yang ditunjukkan di atas.
- Membolehkan pengguna untuk membuat carian penyiasat didalam text box Penyiasat dan kotak carian.

The screenshot shows a search interface for complaints. On the left, there are filters for 'Teks', 'Jenis Maklum Balas', 'Penyiasat', 'Jenis Status', 'Sts. Kes (□)', 'Susunan', and 'Pemantauan'. The main area has search fields for 'Terima' and 'Keutamaan'. A dropdown menu is open, showing options like 'Pilih' and 'MOHD HARIS BIN ABD RAHMAN NOR HIDAYATUL ADAWIYAH BT ARIFFIN PENYIASAT'. A callout box labeled 'Text Box Penyiasat dengan search box' points to the search input field. Below the search area is a table with columns: Bil, ID, Terima, Tajuk, Status Kes, Tindakan, and icons for Print, Copy, and Delete. A message 'Maaf, rekod tidak wujud...' is displayed. At the bottom, there are links for 'Maklumat Pelanggaran Disulitkan', 'Tempoh Siasatan / Tempoh Siasatan', and 'Maklumbalas Diterima'.

Kronologi

- Kronologi merujuk kepada paparan Kronologi Kes bermula daripada Kes didaftarkan ke dalam Sistem sehingga ke status terkini.
- Pilih menu Kronologi dan skrin berikut akan dipaparkan.
- Klik pada butang butiran aktiviti akan dipaparkan.

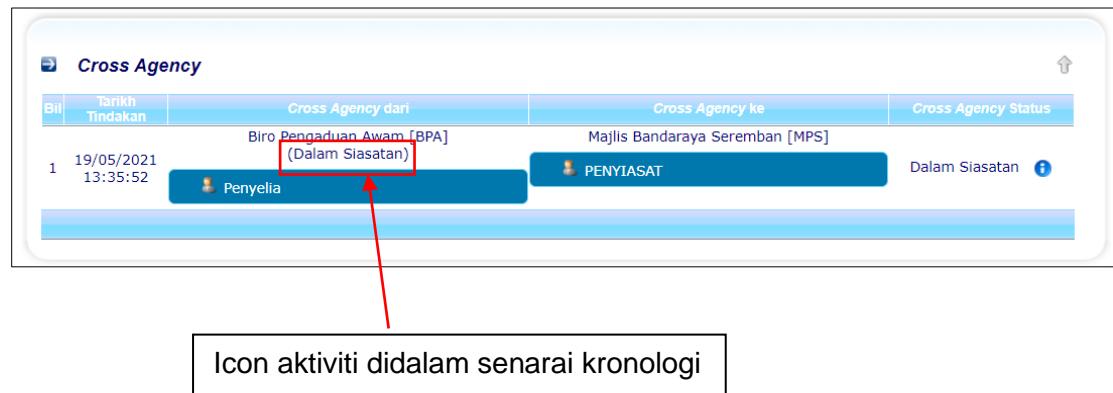
The screenshot shows the 'Kronologi' (Timeline) screen. It displays a table with columns: Tarikh Tindakan, Tindakan Oleh, and Tindakan. The 'Tindakan' column lists various actions taken on a ticket, such as 'E-mel/Mesej Dihantar', 'E-mel/Dihantar/Email Sent Menunggu Penugasan >> Dalam Siasatan', 'Ditugaskan Kepada / Assigned To (PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR) Menunggu Penugasan', 'Maklumbalas Baru Didafat/New Feedback Registered', 'E-mel/Mesej Dihantar/Email/Message Sent', and 'E-mel Dihantar/Email Sent'. A red arrow points to the entry 'E-mel/Dihantar/Email Sent Menunggu Penugasan >> Dalam Siasatan'. On the left, there is a detailed view of a ticket, showing information like Ticket Id, Teks Maklumlah, Tempoh Siasatan, Aduan Terhadap, Maklumat Perihadi, Email, Tukar Alamat Uln bil hasil tanah GOMBAK, Bagaimana caranya secara online?, Surat Semakan Aduan, Dokumen Id., and Nota Tindakan. A note at the bottom says 'This is an auto-generated email. Please do not reply.'

- Simpan maklumat medan yang dikemaskini untuk butiran kes dan maklumat pengadu didalam kronologi seperti skrin dibawah.
- Simpan maklumat medan yang dikemaskini untuk butiran kes draft di dalam kronologi.
- Simpan maklumat medan yang dikemaskini untuk maklumat pengadu di kes draft di dalam kronologi.

Kronologi (Papar Semua)				Memaparkan butiran medan dan data yang dikemaskini maklumat pengadu.
Bil	Tarikh Tindakan	Tindakan Oleh	Tindakan	
1	02/03/2021 21:53:32	PENYIASAT (PENYIASAT)	** Nota ** Medan yang dikemaskini adalah :- Kategori Pelanggan, Nama, Jenis Pelanggan, No. Pengenalan. Dalam Siasatan	
2	02/03/2021 21:52:59	PENYIASAT (PENYIASAT)	** Nota ** Medan yang dikemaskini adalah :- Butiran, Kategori, Hasil yg Dikehendaki, Tajuk, Tahap Sensitiviti (), Jenis Maklum Balas (Aduan). Menunggu Pengaktifan >> Dalam Siasatan	
4	02/03/2021 21:51:34	SYS (System)	** Nota ** Maklumbalas Diaktifkan/Feedback Activated Menunggu Pengaktifan >> Maklumbalas	Memaparkan butiran medan dan data yang dikemaskini untuk butiran maklumbalas.
5	02/03/2021 21:51:34	SYSTEMADMIN (System Administrator)	** Nota ** Maklumbalas Baru Didaftar/New Feedback Registered	

Cross Agency

- Cross Agency merujuk kepada Agensi yang diadu oleh Pelanggan.
- Dengan adanya fungsi Cross Agency:-
- Setiap Maklum Balas boleh diterima oleh semua Agensi Kerajaan walaupun ianya tidak berkaitan (*no wrong door policy*) dengan Agensi tersebut
- Setiap aktiviti yang dilaksanakan oleh Agensi dan BPA akan dapat dikongsi bersama jika perlu dan akan lebih memudahkan proses pemantauan aduan dilaksanakan.
- Status aduan juga dapat dipantau melalui tab ini, seperti contoh di bawah, aduan yang dinyatakan adalah Dalam Sisatan bermakna maklum balas ini berada pada Agensi yang diadu.
- Terdapat penambah status stakeholder didalam maklumat cross agensi.
- Icon aktiviti didalam senarai kronologi



Perancangan Kerja

- Perancangan Kerja adalah modul di mana Penyiasat boleh membuat perancangan sepanjang tempoh siasatan dijalankan.
- Tujuan Perancangan Kerja adalah untuk membantu Penyiasat merancang dan Sistem akan memberikan Peringatan apabila tiba Tarikh yang telah dipilih.
- Pilih menu Perancangan Kerja dan skrin berikut akan dipaparkan.

Bill	Tarikh	Tajuk	Kepentingan	Status	Tindakan
1	10/02/2014 - 10/02/2014	mesyuarat	Sederhana	Baru	

Tandas Selesai Tambah

- Untuk memasukkan Perancangan Kerja, klik butang **Tambah** dan masukkan Tarikh Mula berserta waktu bermulanya paparan, Tarikh Tamat paparan berserta dengan waktu tamat paparan.
- Seterusnya masukkan Tajuk dan Butiran.
- Pilih Status dan Kepentingan.
- Setelah mengisi semua maklumat, klik butang **Simpan** dan tunggu sehingga mesej **Mesej : ** Rekod dikemaskini ...** dipaparkan.
- Perancangan Kerja yang telah direkodkan akan diberi Peringatan oleh Sistem di ruangan Perancangan Kerja di Halaman Utama seperti berikut.



- Jika Perancangan Kerja telah dilaksanakan ia perlu ditandakan Selesai dengan cara klik pada kotak yang disediakan di setiap Perancangan Kerja dan klik butang **Tandakan Selesai**.
- Jika Perancangan Kerja ingin dihapuskan klik ikon .

Sejarah SLA

- Sejarah SLA merujuk kepada Sejarah Service Level Agreement iaitu paparan senarai tindakan lewat atau overdue.
- Rekod hanya akan dipaparkan sekiranya terdapat Overdue pada kes.
- Pilih menu Sejarah SLA dan skrin akan dipaparkan seperti berikut.



- Jika tiada sebarang SLA yang pernah Overdue maka mesej Maaf, rekod tidak wujud akan dipaparkan.
- Jika terdapat SLA yang pernah Overdue satu senarai akan dipaparkan pada skrin di atas.

Senarai

- Menu senarai adalah untuk kembali senarai Kes yang di bawah tanggungjawab Penyiasat berdasarkan default status semasa Penyiasat iaitu jika Penyiasat sedang berada di skrin Dalam Siasatan, Senarai yang akan dipaparkan adalah senarai Dalam Siasatan.
- Pilih menu Senarai dan skrin berikut akan dipaparkan.



- Berdasarkan Senarai di atas, Penyiasat sedang berada di skrin Dalam Siasatan.

Kawalan Dan Carian

Menu Kawalan dan Carian mempunyai peranan yang sama iaitu memaparkan maklumat yang dikehendaki seperti dalam skrin.

The screenshot shows the 'Kawalan' (Control) screen. At the top, there are navigation tabs: 'Pengurusan Maklum Balas', 'Pemantauan Akhbar', 'Utiliti Sistem', 'Penyelenggaraan', and 'Penyelenggaraan Applikasi'. The current tab is 'Kawalan'. On the right, there is a toolbar with various icons. The main area has a red box around the search and filter controls:

- Min/Agn :** Search field with a magnifying glass icon.
- Teks :** 'Papar Semua' checkbox is checked.
- Jenis Maklum Balas :** 'ID Maklum B...' input field.
- Penyiasat :** 'Pilih' dropdown.
- Jenis Status :** Radio buttons for 'Mengikut Status Kes' (selected) and 'Mengikut Status Jabatan (Dengan Pilihan Jabatan)'.
- Sts. Kes () :** Checkboxes for 'Menunggu Penugasan', 'Menunggu Pengaktifan', 'Dalam Siasatan', 'Selesai', 'Tutup', 'Cantum', 'SDP', 'Batal', 'Kelewatan', and 'Tutup Dengan Pemantauan'.
- Susunan :** Buttons for 'Terima' and 'Menurun'.
- Pemantauan :** 'Pilih' dropdown.
- Keutamaan :** 'P...' button.

A red box highlights the 'Maklumat Peribadi' section, which contains a dropdown menu with options: 'Semua', 'Aduan', and 'Bukan Aduan'. A callout box points to this section with the text: 'Pegawai boleh membuat carian pada medan ini kemudian tekan butang cari' (Employee can make a search in this field and then press the search button). To the right of the search button is a red arrow pointing to it with the text 'Cari' (Search).

Below the search controls is a table with columns: Bil, ID, Terima, Tajuk, Status Kes, and Tindakan. The status is currently 'Maaf, rekod tidak wujud...' (Sorry, record does not exist...).

At the bottom, there are several small icons with their meanings:

- Blue circle with a black dot: Maklumat Pelanggar / Disulitkan
- Yellow square with a black dot: Perancangan Kerja / Peringatan
- Red triangle with a black dot: Lebih Tempoh
- Blue square with a white circle: Tempoh Siasatan / Tempoh Siasatan
- Blue square with a white checkmark: Maklumat Penugasan

A red box highlights the bottom section with the text: 'pegawai juga boleh membuat carian mengikut maklumat pangadu.' (Employee can also make a search based on complaint information).

- i. Carian adalah Modul yang akan membolehkan Penyiasat mencari semula Maklum Balas yang telah direkodkan ke dalam Sistem.
- ii. Carian biasanya digunakan apabila terdapat Pelanggan yang ingin membuat semakan tetapi terlupa Id Tiket ataupun jika Penyiasat ingin mencari sesuatu Maklum Balas yang tertentu.
- iii. Pada Halaman Utama pilih menu Pengurusan Maklum Balas Carian dan skrin akan dipaparkan seperti berikut.

Carian Maklum Balas Asal

Maklumat Tindakan

ID Maklum Balas	:	<input type="text"/>	ID Tiket	:	<input type="text"/>
Status Kes	:	<input type="checkbox"/> Menunggu Penugasan <input type="checkbox"/> Menunggu Pengaktifan <input type="checkbox"/> Dalam Siasatan <input type="checkbox"/> Selesai <input type="checkbox"/> Tutup <input type="checkbox"/> SDP <input type="checkbox"/> Cantum <input type="checkbox"/> Batal			
Jenis Maklum Balas	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Tajuk	:	<input type="text"/>			
Butiran	:	<input type="text"/>			
Jabatan	:	<input type="text"/>			
Tindakan	:	<input type="text"/>			
Tarikh	:	<input type="button" value="Terima"/> Dari <input type="text"/> Hingga <input type="text"/>			
Cawangan Tindakan	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Cawangan Menerima	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Lokasi	:	<input type="text"/>			
Kategori	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Sumber	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Isu	:	<input type="text"/>			
Tahap Sensitiviti	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Tahap Kesukaran	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>			
Susunan	:	<input type="button" value="Terima"/>	Dengan :	<input type="button" value="Menurun"/>	<input type="button" value="Cetak"/>

Maklumat Peribadi

Nama	:	<input type="text"/>
No. Pengenalan	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>
Nama Syarikat/Agenzi	:	<input type="text"/>
Bangsa	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>
Negara	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>
Negeri	:	<input type="text"/>
Bandar	:	<input type="text"/>
Kewarganegaraan	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>
Pekerjaan	:	<input type="button" value="- Pilih -"/>
No. Telefon	:	<input type="text"/>
No. Telefon Bimbit	:	<input type="text"/>
E-mel	:	<input type="text"/>

- iv. Anda boleh menggunakan ID Maklum Balas, ID Tiket atau Status Kes untuk membuat carian. Kemudian klik butang cari.
- v. Senarai carian akan dipaparkan seperti skrin berikut.

Keputusan Carian						
Setiap Mukasurat		10	▼ Rekod	(1 - 10 daripada 1927 Rekod) Mukasurat:		
Bil	ID Maklum Balas	Terima	Sumber	Nama	Tajuk	Status Kes
1	PCB.256424	24/02/2020	Borang Laman Web	mohd hishamuddin bin harun	masalah ketiadaan bekalan air	Dalam Siasatan
2	PCB.256375	24/02/2020	Borang Laman Web	Syamsul Fazli bin Mustar	TIADA PAPANTANDA UNTUK KESELAMATAN SEMASA PEMBINAAN	Dalam Siasatan
3	PCB.906697	24/02/2020	Respons Rakyat	Norman	KEDAI LETAK BARANG DI LUAR KAWASAN KEDAI	Dalam Siasatan
4	PCB.906603	24/02/2020	Respons Rakyat	ding founq ing	KEMALANGAN DI PETAK KUNING (BALAI POLIS BATU PAHAT)	Dalam Siasatan
5	PCB.906696	24/02/2020	Respons Rakyat	Norman	SAMPAH HARAM	Dalam Siasatan
6	PCB.256420	24/02/2020	Borang Laman Web	Nik M.Daniel Bin Abu Bakar	DAHAN POKOK YANG DIPOTONG DIBIARKAN TIDAK TERURUS	Dalam Siasatan
7	PCB.256122	24/02/2020	Borang Laman Web	Muhamad Farizal Bin Marzuki	KEBIADABAN PEGAWAI MARA GERIK	Dalam Siasatan
8	PCB.256195	24/02/2020	Borang Laman Web	Coreen Cheah	CAJ KELAB REKREASI YANG TIDAK ADIL	Dalam Siasatan
9	PCB.256436	24/02/2020	Hadir Sendiri	Mr. Raymond Wood	PENGHADANG JALAN ROSAK	Dalam Siasatan
10	PCB.906681	24/02/2020	Respons Rakyat	SREETHARAN	TAMAN ASAHLAN JAYA GELAP	Dalam Siasatan

- vi. Klik pada ID maklum Balas atau Tajuk untuk paparan keterangan, seperti skrin berikut.

View SdmCase - Google Chrome

pcbspab.gov.my/eApps/sdmcase/SdmCase/popup/view.do?enquiry=Y&viewReqtorInfo=Y&caseld=PCB.256424

Keterangan

Butiran Maklum Balas

ID Maklum Balas : PCB.256424 (PCB.256424) Terima : 24/02/2020
Status Kes : Dalam Siasatan No. Rujukan : BPA.600-1/02/2020/PCB.256424

Jenis Maklum Balas : Aduan > Aduan 2nd Tier (aduan yang pernah dikemukakan oleh pengadu kepada agensi berkaitan)
Tajuk : masalah ketiadaan bekalan air
Butiran : Pengadu memaklumkan bahawa rumah beliau di alamat Pt 1059, Taman Kemahiran, Pauh Panji, Kota Bharu, Kelantan mengalami masalah tidak bekalan air. Menurut pengadu, bekalan air telah terpusus hampir 1 bulan. aduan telah dilemputkan kepada syarikat Akasb. Namun begitu, tada sedarang tindakan penyelesaian.
NO AKUINI AKSB : 133505602335066

Hasil yg Dikehendaki : Pejabat Negeri Terengganu/Kelantan
Cawangan Tindakan : Pejabat Negeri Terengganu/Kelantan
Cawangan Menerima : Pejabat Negeri Terengganu/Kelantan
Lokasi :
Jabatan : Air Kelantan Sdn. Bhd.
Sumber : Borang Laman Web
Isu :
Tahap Sensitiviti : Umum
Tahap Kesekuran : Biasa
Kategori BPA : Tindakan yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan
Lampiran :

Maklumat Peribadi
Saya ingin merahsiakan : Tidak
maklumat peribadi saya untuk kes ini.
Nama : mohd hishamuddin bin harun
No. Pengenal : Mykad No. 870830115595
Nombor Kad Pengenalan :
Pekerjaan : MELAYU
Kewarganegaraan : MALAYSIA
Bangsa : LAIN-LAIN

- vii. Untuk membaca aktiviti atau tindakan yang telah di jalankan, klik pada paparan seperti skrin berikut.

The screenshot shows three panels in the SISPAA application:

- Penugasan:** A table showing one task assigned to MUHAMAD SABRI BIN ISMAIL AMRI on 24/02/2020 at 11:19:24.
- Aktiviti / Tindakan:** A table listing four actions:

Bil	Tindakan	Perkara	Tarikh	Dikemaskini Oleh
1	Surat	Surat kepada Agensi (Umum)	24/02/2020	MSABRI (24/02/2020 11:27:33)
2	Surat	Surat Akuan Terima	24/02/2020	MSABRI (24/02/2020 11:25:36)
3	Log Kerja	MENGHUBUNGKAN PENGADU	24/02/2020	MSABRI (24/02/2020 11:15:12)
4	Emel/Msj.	Terima kasih di atas maklum balas anda	23/02/2020	(23/02/2020 14:31:45)
- Kronologi:** A table showing the history of actions taken:

Bil	Tarikh Tindakan	Tindakan Oleh	Tindakan
1	24/02/2020 11:27:33	MSABRI	** Nota ** Surat Dihasilkan/Letter Issued
2	24/02/2020 11:25:36	MSABRI	** Nota ** Surat Dihasilkan/Letter Issued
3	24/02/2020 11:24:24	MSABRI	Menunggu Pengaktifan >> Dalam Siasatan ** Nota ** Maklumbalas Diktiran/Feedback Activated >> Dalam Siasatan
4	24/02/2020 11:19:24	MSABRI	

- viii. Popup butiran aktiviti akan di paparkan seperti skrin berikut. Paparan ini tertakluk kepada kes yang biasa sahaja, manakala (kes sulit tidak dibenarkan untuk papar butiran aktiviti).

The screenshot shows a detailed activity report for case PCB.256424. The report includes:

- Pengarah Esekutif:** Air Kelantan Sdn Bhd, Wisma Air Kelantan Sdn Bhd, Lot 188, Aras 8, Jalan Kuala Krai, 15050 Kota Bharu, Kelantan Darul Naim.
- Tuan/Puan:** KES PCB.256424: masalah ketidakaamanan air.
- Nota:** Saya dengan hormatnya menarik perhatian tuan/puan berhubung aduan yang diterima daripada 2. Sehubungan itu, sukastra dipohon kerjasama tuan untuk mengambil tindakan terhadap aduan ini. Selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009, kerjasama tuan juga dipohon untuk mengemukakan status tindakan yang diambil terus kepada pengaduan dan disalinan kepada Biro Pengaduan Awam dalam tempoh 5 hari bekerja iaitu sebelum atau pada ([nyatakan tarikh dan hari](#)).
- Perintah:** 3. Kerjasama dan perhatian tuan/puan amatlah diharapkan.
- Sekian, terima kasih.**
- "BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**
- Saya yang menjalankan amanah,**
- (MUHAMAD SABRI BIN ISMAIL AMRI)**
b.p. Pengarah,
Biro Pengaduan Awam Negeri Terengganu/Kelantan

At the bottom of the report, it states: Ruj. Kami: BPA-600-1/02/2020/PCB.256424 (3) Tarikh: 24/02/2020.

The bottom of the screen shows the Kronologi table from the previous screenshot, with the last entry being a Log Kerja Dimasukan/Worklog Created.

- ix. Berdasarkan skrin di atas, carian adalah untuk Id Maklum Balas PCB.256424.

Bil	ID Maklum Balas	Terima	Sumber	Nama	Tajuk	Status Kes
1	PCB.256424	24/02/2020	Borang Laman Web	mohd hishamuddin bin harun	masalah ketiadaan bekalan air	Dalam Siakatan

- x. Masukkan PCB.256424 ke dalam medan ID Maklum Balas dan tekan butang dan Maklum Balas akan dipaparkan seperti di atas.
- xi. Maklum Balas boleh dicari berdasarkan setiap medan yang terdapat di dalam skrin Carian.
- xii. Jika ingin mencari berdasarkan Jabatan klik pada ikon dan senarai Struktur Organisasi akan dipaparkan dan pilih Jabatan yang diperlukan.
- xiii. Jika ingin menghapuskan Jabatan yang telah dipilih klik ikon .
- xiv. Jika ingin mencari Maklum Balas untuk tempoh tertentu masukkan Tarikh yang dikehendaki dengan cara klik pada ikon .
- xv. Penggunaan *wildcard* (%) boleh digunakan untuk mencari, sebagai contoh ingin mencari Nama Pelanggan yang bermula dengan Ahmad, pada medan Nama taip Ahmad dan diikuti dengan % seperti berikut Ahmad %, satu senarai Pelanggan yang bermula dengan Nama Ahmad akan disenaraikan.
- xvi. % ini boleh digunakan di kiri, di kanan atau pun kiri dan kanan perkara yang ingin dicari.
- xvii. Kawalan adalah modul yang membolehkan penyelia mencari semula maklumbalas yang direkodkan ke dalam system.
- xviii. Setelah membuat carian paparan maklumbalas akan di senaraikan seperti dibawah.

The screenshot shows the search interface for SISPAA. The search parameters are as follows:

- Jabatan: Papar Semua
- Terima: (empty)
- Teks: ID Maklum B... PCB.909789
- Jenis Maklum Balas: Pilih -
- Penyiasat: Pilih -
- Jenis Status: Mengikut Status Kes (radio button selected)
- Sts. Kes (checkboxes): Menunggu Penugasan (checked), Menunggu Pengaktifan (checked), Dalam Siasatan (checked), Selesai (unchecked), Tutup (unchecked), Cantum (unchecked), SDP (unchecked), Batal (unchecked), Kelewatan (unchecked), Tutup Dengan Pemantauan (unchecked)
- Susunan: Terima, Menurun
- Pemanfaatan: Pilih -

At the bottom, there are tabs for Semua, Aduan, Bukan Aduan, and Swasta. The results table shows one entry:

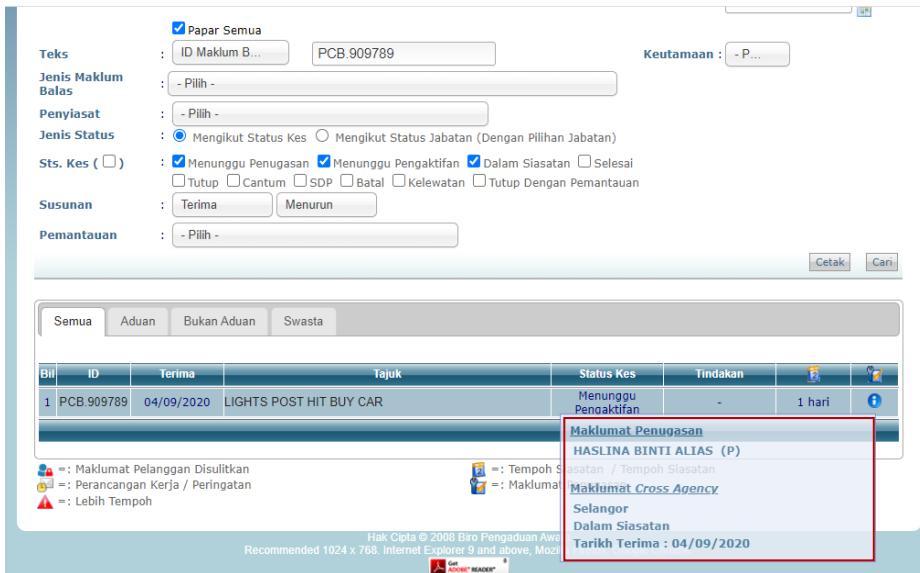
Bil	ID	Terima	Tajuk	Status Kes	Tindakan
1	PCB.909789	04/09/2020	LIGHTS POST HIT BUY CAR	Menunggu Pengaktifan	- 1 hari

Legend at the bottom:

- = Maklumat Pelanggan Disulitkan
- = Tempoh Siasatan / Tempoh Siasatan
- = Perancangan Kerja / Peringatan
- = Maklumat Penugasan
- = Lebih Tempoh

Terdapat beberapa maklumat yg kita boleh perolehi seperti status kes, tindakan, kalender dan informasi.

- xix. - Mouse over pada butang  untuk maklumat informasi.



The screenshot shows a search form at the top with fields for Teks (Text), Jenis Maklum Balas (Type of Complaint), Penyiasat (Investigation), Jenis Status (Status Type), Sts. Kes (Case Status), Susunan (Arrangement), and Pemantauan (Monitoring). Below the form is a list of cases. The first case listed is PCB 909789 from 04/09/2020 with the subject LIGHTS POST HIT BUY CAR. A tooltip 'Maklumat Penugasan' is shown over the info icon for this row, containing information about the assignee (HASLINA BINTI ALIAS (P)), agency (Selangor), and monitoring status (Dalam Siasatan). The date 04/09/2020 is also mentioned.

Seperti skrin diatas informasi yang di perolehi Maklumat Penugasan dan Maklumat Cross Agency.

- xx. Memaparkan maklumat cross agency dalam ikon “i” di senarai kawalan.).

Jabatan : Terima :

Teks : Papar Semua

Jenis Maklum Balas :

Penyiasat :

Jenis Status : Mengikut Status Kes Mengikut Status Jabatan (Dengan Pilihan Jabatan)

Sts. Kes () : Menunggu Penugasan Menunggu Pengaktifan Dalam Siasatan Selesai Tutup Cantum SDP Batal Kelewatan Tutup Dengan Pemantauan

Susunan :

Pemantauan :

Cetak Cari

Semua Aduan Bukan Aduan Swasta					
Setiap Mukasurat 10 Rekod Mukasurat (1 - 10 daripada 137395 Rekod) Last >>					
Bil	ID	Terima	Tajuk	Status Kes	Tindakan
1	PCB.909509	24/08/2020	CINA TUKAR PETANDA JALAN DI KUCHING	Menunggu Pengaktifan	-
2	PCB.909404	24/08/2020	TENTANG PERSATUAN PENGGUNA ISLAM MALAYSIA (PPIM)	Selesai	-
3	PCB.909518	24/08/2020	PCB908611	Dalam Siasatan	-
4	PCB.25			-	-
5	PCB.20			-	-
6	PCB.909509	24/08/2020	PERMOHONAN GURU TADKA PERPADUAN / PEMBANTU GURU DALAM SIASATAN	Tutup	-
7	PCB.280835	24/08/2020	SIASATAN MENYELURUH PENGUATKUASA	Dalam Siasatan	-
8	PCB.909438	24/08/2020	TEMPATAN	Dalam Siasatan	-
9	PCB.280988	24/08/2020	(ileh segera jawatan TPPN dan TPPZ)	Dalam Siasatan	-
10	PCB.280928	24/08/2020	(APC)	Dalam Siasatan	-

Memaparkan maklumat cross agency

■: Maklumat Pelanggan Disulitkan
■: Perancangan Kerja / Peringatan
■: Lebih Tempoh

■: Tempoh Siasatan / Tempoh Siasatan
■: Maklumat Penugasan

Maklumat Penugasan
SUSILAWATI BINTI ABDUL HUID (P)
Jabatan Perkhidmatan Awam
Dalam Siasatan
Tarikh Terima : 24/08/2020