

1. RINGKASAN

JPN satu-satunya agensi yang mendaftar dan menyimpan maklumat rakyat Malaysia seawal kelahiran sehingga kematian sentiasa perlu memastikan perkhidmatan kaunter yang efisien, efektif dan berintegriti. Oleh yang demikian, JPN telah menyediakan perkhidmatan kaunter yang 100% bergantung kepada ICT. Justeru itu, khidmat bantuan teknikal yang optimum diperlukan bagi memastikan kelancaran perkhidmatan kaunter. Sehubungan dengan itu, JPN telah membangunkan sendiri Sistem Pelaporan Masalah atau lebih dikenali sebagai PRepS (*Problem Reporting System*) yang mampu menguruskan pelaporan dan penyaluran aduan masalah ICT secara sistematik, cekap dan berkesan. PRepS beroperasi lebih dari 5 tahun dan telah berjaya menguruskan aduan masalah ICT secara berpusat dari 232 cawangan JPN seluruh Negara yang terdiri dari lebih 4,000 pengguna pejabat cawangan JPN seluruh Malaysia. PRepS yang berasaskan web mudah dicapai melalui intranet dan internet telah dibangunkan dengan rekabentuk yang mesra pengguna dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan.