


MANUAL PENGGUNAAN SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (E-ADUAN)

Sistem e-aduan merupakan sistem untuk menguruskan aduan awam kerajaan negeri Kelantan.



The screenshot shows the homepage of the 'Sistem e-Aduan' (Public Complaint Management System) for the Kelantan State Government. The header features the state emblem and the text 'Sistem e-Aduan', 'Sistem Pengurusan Aduan Awam', and 'Kerajaan Negeri Kelantan'. A navigation bar includes buttons for 'Laman Utama', 'Log Masuk', 'Soalan Lazim', 'Hubungi Kami', and 'Log Keluar'. A dropdown menu for 'Log Masuk' is open, showing options for 'Pengadu' (Complainant) and 'Pentadbir' (Administrator). The main content area contains a description of the system and a list of four objectives:

"Sistem e-Aduan Kelantan" terletak di bawah tanggungjawab Bahagian Pengurusan Korporat, Pejabat SUK Negeri Kelantan. Sistem ini merupakan satu inisiatif yang diwujudkan sebagai langkah untuk memperluaskan penggunaan ICT di Negeri Kelantan. Aplikasi ini berfungsi sebagai satu saluran utama khususnya kepada rakyat Negeri Kelantan untuk mengemukakan sebarang aduan kepada pihak kerajaan dengan mudah dan cepat. Dasar dan objektif utama sistem ini adalah:-

- 1) Menyediakan perkhidmatan mesra pelanggan dengan lebih efektif;
- 2) Meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan yang mampu memenuhi kehendak dan ekspektasi pengguna;
- 3) Meningkatkan kualiti dari segi pengurusan aduan permasalahan yang wujud;
- 4) Mewujudkan komunikasi dua hala secara interaktif dengan lebih berkesan di mana pengguna dapat mengemukakan aduan secara terus dan tindakan penyelesaian akan diambil dalam jangkamasa yang agak cepat;

Log-Masuk terdiri daripada dua bahagian iaitu Log masuk pengadu dan log masuk pentadbir. Bagi orang awam yang ingin mengemukakan aduan kepada agensi kerajaan negeri Kelantan, hendaklah memilih log masuk sebagai pengadu. Buat pilihan 'Daftar Baru' sekiranya pengadu belum pernah mendaftar melalui sistem.

Rajah di bawah menunjukkan borang pendaftaran bagi pengadu yang baru.

Isikan maklumat berkaitan. Notifikasi pendaftaran akan dihantar melalui emel.

Sila Masukkan Pengenalan Diri Anda Untuk Mendaftar

PERINGATAN : Login yang tertera di bawah disediakan khas untuk para pengadu yang belum berdaftar. Sila pastikan anda memasukkan kombinasi nombor kad pengenalan diri dan katalaluan pengguna anda yang tepat. Ini kerana kombinasi ini akan digunakan setiap kali anda menggunakan sistem eAduan ini. Anda juga dinasihatkan memasukkan alamat emel anda bagi memudahkan proses notifikasi tindakan yang diambil terhadap aduan anda. Diharap anda semua mengambil perhatian mengenai perkara tersebut.

Jenis Pengenalan	:	Kad Pengenalan Baru ▼ *
No. Kad Pengenalan	:	<input type="text"/> *cth: 860610295927
Nama Penuh Pengadu	:	<input type="text"/> *Rahayu Bt Kassim
Katalaluan Pengadu	:	<input type="text"/> *Maksimum 12 aksara (cth: aziz@700)
Masuk Semula Katalaluan	:	<input type="text"/> *
Soalan Keselamatan Pengadu	:	Pilih ▼ *
Jawapan Soalan Keselamatan	:	<input type="text"/>
Alamat Email	:	<input type="text"/> Masukkan email sekiranya ada.
Sila Salin Kod Disebelah	:	<input type="text"/> 35595 *

Peringatan : Medan bertanda * Mesti dipenuhi.

Soalan keselamatan adalah bertujuan untuk mendapat balik kata laluan apabila pengguna terlupa kata laluan setelah berdaftar sebagai pengadu.

Pengadu dinasihatkan memasukkan alamat email bagi tujuan notifikasi

Sekiranya pengadu telah mendaftar, hanya perlu pilih log masuk sebagai pengadu dan masukkan no. kad pengenalan sebagai pengguna dan kata laluan.

Untuk memasuki sistem ini, anda hendaklah menggunakan No Kad Pengenalan anda sebagai Id pengguna manakala katalaluan adalah katalaluan yang sebagaimana telah anda daftarkan.

Log Masuk Pengadu	
No Kad Pengenalan /MyID	<input type="text"/>
Katalaluan	<input type="text"/>

***Lupa Katalaluan? Klik [Di sini](#) untuk mendapatkannya semula.

***Belum mempunyai Akses ? [Daftar sekarang !!!](#)

Berikut merupakan menu-menu yang boleh diakses sebagai pengadu.





Klik pada menu daftar untuk membuat aduan, cadangan, pertanyaan atau penghargaan. Sebagai contoh sekiranya ingin membuat aduan, klik pada menu aduan skrin berikut dipaparkan.

Maklumat Pengadu	
Nama Pengadu	<input type="text"/> [Ubah Profil]
No Kad Pengenalan / Identification Card	<input type="text"/>
Tarikh /Date	<input type="text"/> (yyyy/mm/dd)
Butiran Aduan	
Kategori Aduan / Complaint category	<input type="text"/>
Jabatan / Department	<input type="text"/>
Tajuk Aduan / Complaint Title	<input type="text"/>
Butiran Aduan / Complaint Detail	<input type="text"/>
Lokasi Aduan	
Lokasi Aduan / Complaint Location	<input type="text"/>

Peringatan : Medan bertanda * Mesti dipenuhi
Reminder : Fields * Must be filled

Isi maklumat yang dikehendaki dan klik pada butang hantar aduan.

Klik pada menu semak, pilih aduan bagi melihat tindakan bagi aduan tersebut.

Laman Utama Daftar ▾ **Semak ▾** Profil Pengadu Tukar Katalaluan Log Keluar

- Aduan
- Cadangan
- Pertanyaan
- Penghargaan

an Dan Tindakan yang telah dibuat

Bil	No Pertanyaan	Tarikh	Tajuk	Butiran Pertanyaan	Nama Jabatan	No Tel Jabatan	Nama Pegawai Bertanggungjawab	Tindakan
-----	---------------	--------	-------	--------------------	--------------	----------------	-------------------------------	----------

Sekiranya ingin menukar kata laluan, klik pada menu Tukar Katalaluan, skrin berikut dipaparkan. Masukkan maklumat dan klik pada butang Kemaskini.

Kemaskini Katalaluan Pengguna



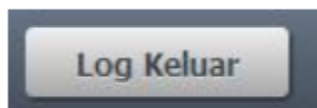
Id Pengguna : 801019035634

Katalaluan Lama :

Katalaluan Baru :

Pengesahan Katalaluan Baru :

Klik pada butang



untuk keluar dari sistem.