

SPAB

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu

Panduan Pengguna

Untuk

Orang Awam

No. Versi Dokumen	1.0
Tarikh Cetak	10 FEBRUARI 2014

Kandungan

1.0	PENGENALAN.....	3
2.0	PENDAFTARAN PENGADU	3
2.1	Pendaftaran Pengadu.....	4
2.2	Aduan Baru	7
2.3	Semak Maklum Balas.....	11
2.4	Kemaskini Profile	14
2.5	Tukar Katalaluan.....	15
3.0	MAKLUM BALAS BAHARU.....	16
3.1	Log Masuk Pengadu.....	18
3.2	Daftar Akaun	19
4.0	SEMAK MAKLUM BALAS	20
4.1	Semakan Menggunakan ID Tiket.....	21
4.2	Semakan Melalui Jenis Pengenalan	22
4.3	Lupa Katalaluan ID Tiket	23

1.0 PENGENALAN

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

SPAB merupakan kesinambungan daripada Sistem Integrated Pemantauan Aduan Agensi Awam (iSPAAA) yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) pada penghujung tahun 2007 dan mula digunapakai 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-Agensi Kerajaan telah bertambah, BPA telah berkolaborasi bersama Kementerian Kewangan (MOF) dan MAMPU untuk menambahbaik Sistem iSPAAA dan dijenamakan semula sebagai SPAB serta diperluaskan penggunaannya kepada Meja Bantuan Teknikal selain daripada Pengurusan Aduan.

SPAB 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. Bagi mengakses SPAB url berikut perlu ditaip : <http://pcb.spab.gov.my>

2.0 PENDAFTARAN PENGADU

Orang Awam yang ingin menggunakan SPAB mempunyai dua (2) pilihan iaitu sama ada ingin mendaftar sebagai Pengadu ataupun tidak.


Kelebihan mendaftar sebagai Pengadu adalah :-

- a. Pengadu tidak perlu memasukkan maklumat peribadi setiap kali ingin menghantar Maklum Balas.
- b. Bagi tujuan Semakan Status Maklum Balas, Pengadu hanya perlu memasukkan Login ID serta Katalaluan yang telah didaftarkan dan senarai Maklum Balas yang pernah dihantar akan dipaparkan beserta dengan status yang mana akan dapat membantu Pengadu mempercepatkan proses Semakan Maklum Balas tanpa Pengadu perlu memasukkan satu persatu No. ID Tiket Maklum Balas.

2.1 Pendaftaran Pengadu



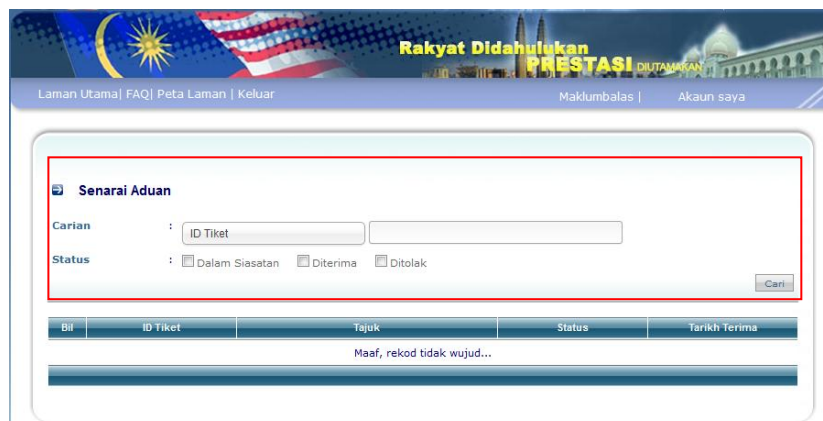
- i. Setelah menaip url yang dinyatakan di atas, skrin Halaman Utama SPAB seperti yang di atas akan dipaparkan.
- ii. Skrin Halaman Utama memaparkan beberapa ikon iaitu:-
 - a. Maklum Balas Baru
 - b. Semak Maklum Balas
 - c. Log Masuk Pengadu
- iii. Sekiranya ingin mendaftar sebagai Pengadu klik pada Daftar Baru seperti yang ditunjukkan di atas.
- iv. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

- v. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda "*" adalah medan yang wajib diisi.
- vi. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.
- vii. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

- viii. Seterusnya klik Daftar Masuk seperti yang ditunjukkan di atas dan skrin Log Masuk Pengadu dipaparkan.



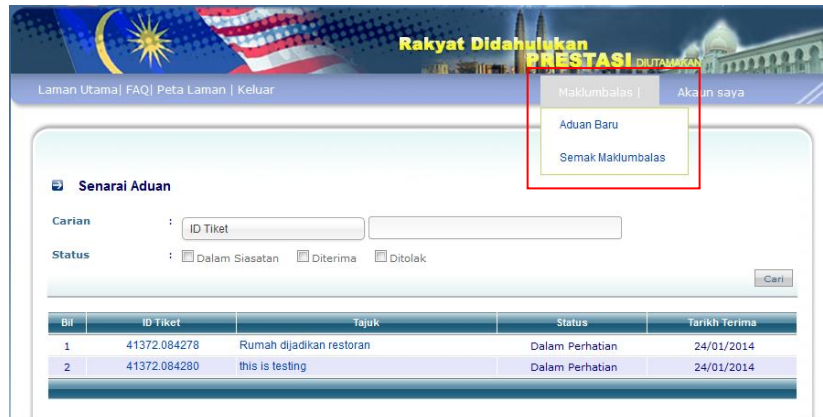
- ix. Masukkan ID Pengguna dan Katalaluan yang telah didaftarkan dan klik butang **Masuk**, skrin berikutnya akan dipaparkan.
- x. Sekiranya Pengadu terlupa Katalaluan, klik pada [Lupa Katalaluan Anda ?](#) yang terdapat di Skrin Log Masuk Pengadu dan emel akan dihantar oleh SPAB ke alamat emel yang telah didaftarkan oleh Pengadu untuk memaklumkan Katalaluan Pengadu.



- xi. Sekiranya Pengadu pernah menghantar Aduan, senarai Aduan berserta dengan status akan dipaparkan.
- xii. Sekiranya Pengadu telah menghantar beberapa Aduan dan ingin membuat carian Aduan yang tertentu, carian boleh dibuat seperti di atas iaitu carian melalui ID Tiket, Tajuk atau Status dan seterusnya klik butang **Cari**.
- xiii. Maklumat terperinci berkaitan Aduan dan status akan dipaparkan.

2.2 Aduan Baru

- i. Sekiranya Pengadu ingin menghantar Aduan Baru klik pada Maklum Balas seperti yang ditunjukkan di bawah kemudian pilih Aduan Baru.



ii. Borang Aduan berikut akan dipaparkan.

The screenshot displays the SPAB web portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Laman Utama', 'FAQ', 'Peta Laman', 'Keluar', 'Maklumbalas', and 'Akaun saya'. The main content area is titled 'Selamat Datang Ali bin Abu' and 'Sila nyatakan maklumbalas anda'. The form includes the following fields:

- Jenis ***: Aduan
- Tajuk ***: Layanan Pegawai Kaunter
- Butiran ***: Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan Huraian atau keterangan lengkap mengenai tajuk yang dinyatakan di atas seperti perkara, lokasi, masa, kejadian yang berlaku dan sebagainya. Aksara yang tidak dibenarkan: ^,~,#,*,";','>,<,+,-,=
- Hasil yg dikehendaki**: (Empty text area)
- Kategori**: - Pilih -
- Agensi ***: Kerajaan Malaysia
 - Jabatan Perskutuan
 - Kementerian Dalam Negeri
 - Agensi
 - Jabatan Imigresen
 - W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA
 - Pilih -
- Sub Kem/Agensi**: (Empty text area)
- Lampiran**: Koala.jpg (780831 bytes)

At the bottom, there is a 'Penafian' section with a disclaimer text and a checked checkbox indicating agreement to the terms and conditions.

iii. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda '*' adalah medan yang wajib diisi.

iv. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Aduan Baru.

v. Terdapat tips berkaitan maklumat yang perlu diisi di setiap sebelah kanan medan yang akan menjadi panduan kepada Pengadu dan akan dapat dilihat apabila kursor dibawa ke medan tersebut seperti contoh di bawah.

Laman Utama | FAQ | Peta Laman

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis * : Aduan

Tajuk * : [Empty field] Tajuk sepatutnya pendek dan bermakna.

Butiran * : [Empty field]

vi. Sekiranya Pengadu ingin memasukkan Lampiran klik pada Lampiran seperti di bawah.

Sub Kem/Agensi : [Empty field]

:: **Lampiran** [Icon] : [Empty field]

vii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

Lampiran Dokumen [Tutup]

Dokumen : Browse... No file selected.

Tajuk : [Empty field]

Muat Naik

* Perhatian : Saiz maksima dokumen yang dibenarkan adalah 10 MB

Lampiran Dokumen [Tutup]

Dokumen : Browse... No file selected.


Tajuk : [Empty field]

Muat Naik

* Perhatian : Saiz maksima dokumen yang dibenarkan adalah 10 MB

Mesej: Dokumen dilampirkan...

Bil	Tajuk	Dokumen	Saiz Dok.
1.		Chrysanthemum.jpg	879394 bytes [Trash icon]
			Jumlah 879394 bytes

viii. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

**Rakyat Didahulukan
PRESTASI DIUTAMAKAN**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

Selamat Datang Ali bin Abu

Terima kasih. Maklumbalas anda telah dihantar. ID TIKET maklumbalas anda adalah **41372.084282**. Sila klik ikon pencetak di bawah untuk mencetak/simpan/hantar ke email, maklumat maklumbalas anda bagi tujuan semakan status pada masa hadapan.

Maklumbalas Anda

Tajuk : Layanan Pegawai Kaunter
Butiran : Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan pandangan dan apakah tindakan yang perlu saya laksanakan seterusnya. Namun amat mendukacitakan saya dilayan dengan kasar oleh pegawai yang bertugas. Pandangan yang diminta tidak diberikan tetapi sebaliknya saya diherdik di hadapan orang lain dengan mengatakan saya tidak faham ke kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa. Inikah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi diutamakan. Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut. Bersama ini saya lampirkan gambarnya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

Hasil yg dikehendaki :
Kategori :
Agensi : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigresen > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA

Biro Pengaduan Awam

*** TIKET MAKLUMBALAS ANDA ***

Tiket Id : 41372.084282
Jenis Maklumbalas : Case Type > Aduan
Tarikh Hantar : 24/01/2014 13:45:43
Aduan Terhadap : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigresen > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA
Maklumat Peribadi : Ali bin Abu (MyKad No. 141414141414)
Emel : norhasniza@datasonic.com.my

Layanan Pegawai Kaunter
 Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya.

Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan pandangan dan apakah tindakan yang perlu saya laksanakan seterusnya.

Namun amat mendukacitakan saya dilayan dengan kasar oleh pegawai yang bertugas.

Pandangan yang diminta tidak diberikan tetapi sebaliknya saya diherdik di hadapan orang lain dengan mengatakan saya tidak faham ke kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa.

Inikah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi diutamakan.

Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut.

Bersama ini saya lampirkan gambarnya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

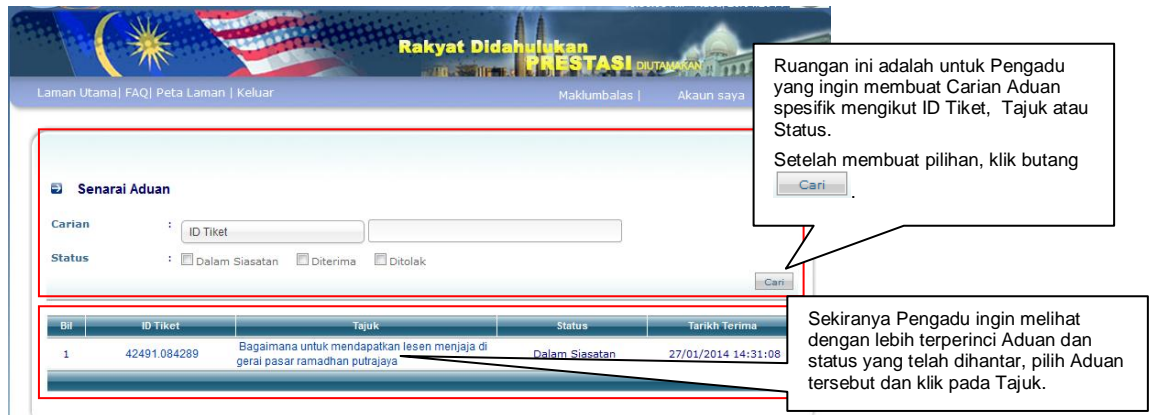
[Untuk Semakan Aduan](#)
Tiket Id : 41372.084282
Dokumen Id : MyKad No. 141414141414
Katalaluan :

2.3 Semak Maklum Balas

- i. Sekiranya Pengadu ingin membuat semakan status Aduan yang pernah dihantar, klik pada Maklum Balas dan pilih Semak Maklum Balas seperti di bawah.



- ii. Skrin berikutnya akan dipaparkan.



- iii. Skrin yang memaparkan maklumat terperinci Aduan dan status akan dipaparkan seperti di bawah.

**Rakyat Didahulukan
KEBERHAKAMAN
KEADILAN**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

Maklumbalas Anda Kembali Cetak Tiket

ID Tiket : **42491.084289** Tarikh Terima : 27/01/2014 14:31:08

Status : **Dalam Siasatan**

Nota Terima:

Terima kasih. Aduan daripada pihak tuan telah diterima dan perkara ini akan dipanjangkan kepada Jabatan/Bahagian berkaitan untuk penjelasan/tindakan. Sebarang maklumbalas berkaitan akan dimaklumkan kepada pihak tuan. Sekian harap maklum.

Tajuk : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
Butiran : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
Hasil yg dikehendaki :
Kategori : PELBAGAI ADUAN
Agensi : Kerajaan Malaysia
Sub Kem/Agensi :
Lampiran @ : Penguins.jpg

Maklumat Peribadi Anda

Nama : Mark Adam
No. Pengenalan : MyKad No. 1313131313
Nama Syarikat :
Jenis Pengadu : Individu
Jantina : LELAKI
Umur : 18-24
Bangsa : IBAN
Kewarganegaraan : MALAYSIA
Pekerjaan :

Maklumat Hubungan Anda

Alamat :
Poskod :
Negara :
Negeri :
Bandar :
Telefon :
Telefon Bimbit :
Faksimili :
E-mel : norhasniza@datasonic.com.my

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0 Papar : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :
Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.

Lampiran @ :

- iv. Berdasarkan skrin di atas status kes adalah Dalam Siasatan iaitu aduan yang dihantar sedang dalam tindakan dan siasatan Pegawai di Agensi.
- v. Terdapat beberapa status kes yang membawa maksud berbeza iaitu:-
 - a. Dalam Perhatian – bermaksud Aduan telah diterima masuk ke dalam Sistem SPAB tetapi masih menunggu pengesahan oleh Pegawai di Agensi.

- b. Ditolak – bermaksud Aduan telah ditolak oleh Agensi dan alasan Aduan ditolak akan dinyatakan
- c. Forward – bermaksud Aduan telah dipanjangkan ke Agensi lain kerana bukan di bawah bidang kuasa Agensi
- d. Dalam Siasatan – bermaksud Aduan telah diterima dan sedang dalam tindakan dan siasatan oleh Agensi
- e. Selesai – bermaksud siasatan telah diselesaikan oleh Agensi
- f. Tutup – bermaksud Aduan telah ditutup oleh Agensi
- vi. Selain membuat semakan status Aduan, Pengadu juga boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu di bahagian Tambah Maklumat Tambahan seperti di skrin di bawah.
- vii. Masukkan maklumat tambahan yang ingin dihantar seperti yang ditunjukkan pada skrin di bawah.

- viii. Masukkan Lampiran sekiranya perlu seperti yang ditunjukkan pada skrin di atas.
- ix. Sekiranya Pengadu ingin Kemaskini Maklumat Hubungan klik pada [\(Kemaskini Maklumat Hubungan\)](#) dan templat maklumat hubungan akan diisi ke dalam Medan Tajuk dan Butiran, Pengadu hanya perlu memasukkan maklumat berdasarkan templat.
- x. Seterusnya tekan butang [Hantar](#) dan maklumat tambahan yang dihantar akan dipaparkan seperti di bawah.

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 3 Papar : Semua | Sebelumnya

 **Tambahan maklumat** [Lampiran](#) 
 30/01/2014 15:54:52
 t

 **Tambahan maklumat** [Lampiran](#) 
 30/01/2014 15:54:33
 Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.

 **Tambahan maklumat** [Lampiran](#)  [Chrysanthemum.jpg](#)
 30/01/2014 15:54:32
 Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.

 **Tambah Maklumat Tambahan** ([Kemaskini Maklumat Hubungan](#))

2.4 Kemaskini Profile

- i. Pengadu berdaftar juga boleh mengemaskini maklumat untuk dihubungi sekiranya telah berpindah dengan cara pilih Akaun Saya dan Kemaskini Profile, seperti di bawah.



- ii. Setelah selesai mengemaskini Maklumat Untuk Dihubungi seperti yang ditunjukkan skrin di bawah, klik butang  .

The screenshot shows the 'Maklumat Peribadi' (Personal Information) and 'Maklumat untuk dihubungi' (Contact Information) sections of a user profile. The personal information includes name, MyKad number, gender, age, and occupation. The contact information includes address, postal code, state, and phone numbers.

Maklumat Peribadi	
Nama *	: Mark Adam
Jenis Pengenalan	: MyKad No. 131313131313
Nama Syarikat	:
Jenis Pengadu	: Individu
Jantina	: LELAKI
Umur	: 18-24
Bangsa	: IBAN
Kewarganegaraan	: MALAYSIA
Pekerjaan	: BEKERJA SENDIRI

Maklumat untuk dihubungi	
Alamat	: No. 11, Jalan BM6/5C Bandar Bukit Mahkota
Poskod	: 43000
Negara	: MALAYSIA
Negeri	: PERAK DARUL RIDZUAN
Daerah	: Batang Padang
Telefon	:
Telefon Bimbit	: 0103455779
Faksimili	:
E-mel *	: norhasniza@datasonic.com.my

Katalaluan akan dihantar ke e-mel ini jika anda telah lupa dan meminta balik katalaluan daripada sistem. Emel ini akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklumbalas dan surat.

- iii. Mesej Maklumat Pengguna Berjaya Dikemaskini akan dipaparkan di bahagian atas skrin seperti di bawah.

The screenshot shows the same user profile page as above, but with a yellow banner at the top indicating that the user's information has been successfully updated.

Maklumat pengguna berjaya dikemaskini

Maklumat Peribadi	
Nama	: Mark Adam
Jenis Pengenalan	: MyKad No. 131313131313
Nama Syarikat	:
Jenis Pengadu	: Individu
Jantina	: LELAKI
Umur	: 18-24
Bangsa	: IBAN
Kewarganegaraan	: MALAYSIA
Pekerjaan	: BEKERJA SENDIRI


2.5 Tukar Katalaluan

- i. Sekiranya Pengadu ingin menukar Katalaluan sedia ada kepada yang baharu, pilih Akaun Saya dan Tukar Katalaluan seperti di bawah.



- ii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan dan masukkan Katalaluan Lama diikuti dengan Katalaluan Baru dan Pengesahan Katalaluan tersebut seperti yang ditunjukkan di bawah.



- iii. Setelah selesai dan pasti, klik butang  dan skrin untuk Log Masuk Semula ke Sistem SPAB akan dipaparkan dan Pengadu perlu Log Masuk Semula dengan menggunakan Katalaluan Baru yang telah ditukar.

3.0 MAKLUM BALAS BAHARU

- i. Sekiranya Pengadu tidak mahu mendaftar sebagai Pengadu Berdaftar dan/atau hanya ingin menghantar satu Aduan sahaja, klik pada ikon Maklum Balas Baru yang terdapat di Skrin Utama seperti yang ditunjukkan di bawah.



ii. Seterusnya Borang Maklum Balas Baharu akan dipaparkan seperti di bawah.

Silakan nyatakan maklumbalas anda

Jenis * :
 Pertanyaan

Tajuk * : ✓

Betiran * : ✓

Hasil yg dikehendaki :

Kategori * :

Agensi * :

Sub Kem/Agensi :

Lampiran 0

Log Masuk Pengguna

Maklumat Peribadi

Daftar akaun : Ya Tidak

Silakan nyatakan maklumat peribadi anda

Saya ingin merabihai maklumat peribadi saya. : Ya

Nama * : ✓

No. Pengenalan * :
 ✓

Nama Syarikat :

Jenis Pengguna :

Jantina :

Umur :

Bangsa :

Kewarganegaraan :

Pekerjaan :

Silakan nyatakan bagaimana kami menghubungi anda

Alamat :

Poskod :

Negara :

Negeri :

Bandar :

Telefon :

Telefon Bimbit :

Faksimili :

E-mel :

Kataluan akan dihantar ke e-mel ini jika anda telah lupa dan meminta balik kataluan daripada sistem. E-mel ini akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklumbalas dan surat.

Membenarkan kami melindungi maklumbalas anda ? (Optional)
Unggah untuk simpan dalam maklumbalas (maks. 15 karakter)


Kata Laluan :

Pengesahan Kata Laluan :

Penafian

Saya menguati bahawa saya telah membaca dan memahami terma aduan dan prosedur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Segala maklumat dan maklumat peribadi yang disediakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.
 Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini.
 Semua maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh kerajaan Malaysia.
 Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan !


iii. Isikan maklumat-maklumat ke dalam medan-medan yang disediakan seperti yang ditunjukkan di dalam contoh di atas.

- iv. Medan-medan yang bertanda “*” adalah medan yang wajib diisi.
- v. Setelah selesai klik butang .
- vi. Tiket Maklum Balas akan dipaparkan sebagaimana contoh di bawah, Tiket Id adalah 41372.084359 dan Tiket Id ini adalah penting untuk Pengadu membuat Semakan status ke melalui Laman Web.
- vii. Pengadu boleh mencetak Tiket Id untuk tujuan simpanan.



3.1 Log Masuk Pengadu

- i. Sekiranya Pengadu yang pernah mendaftar sebagai Pengadu ingin Log Masuk sebagai Pengadu semasa mengisi Maklum Balas menggunakan Borang Maklum Balas baru klik pada Log Masuk Pengadu dan skrin berikut akan dipaparkan.

- ii. Setelah memasukkan ID Pengguna dan Katalaluan, klik pada .
- iii. Seterusnya skrin berikut yang menunjukkan Pengadu telah Log Masuk ke dalam sistem akan dipaparkan dan seksyen Maklumat Peribadi yang perlu dimasukkan butiran akan ditutup.

Selamat Datang Mark Adam

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis * : Bukan Aduan
Penghargaan

Tajuk * : Terima kasih atas layanan semasa yang diberikan semasa HBP di Kuchir

Butiran * : Terima kasih

Huraian atau keterangan lengkap mengenai tajuk yang dinyatakan di atas seperti perkara, lokasi, masa, kejadian yang berlaku dan sebagainya. Aksara yang tidak dibenarkan ^,~,#,*,'",!,>,<,+,*=

Hasil yg dikehendaki :

Kategori * : KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YG DITETAPKAN

Agensi * : Kerajaan Malaysia
- Pilih -

Sub Kem/Agensi :

:: [Lampiran](#) 📎 :

Penafian

Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami takrif aduan dan prosidur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Segala maklumat diri dan maklumat perkara yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini.

Semua maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan !

3.2 Daftar Akaun

- i. Sekiranya Pengadu ingin mendaftar Akaun semasa di Maklum Balas Baharu, Pengadu boleh pilih Ya pada medan Daftar Akaun seperti yang ditunjukkan di bawah dan isikan maklumat-maklumat yang perlu ke dalam medan yang disediakan.

Maklumat Peribadi

Daftar akaun : Ya Tidak

ID Pengguna * : ✓

Katalaluan * :

Pengesahan Katalaluan * :

Sila nyatakan maklumat peribadi anda

Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya. : Ya

Nama * : ✓

No. Pengenalan * : ✓

Nama Syarikat :

Jenis Pengadu :

Jantina :


Umur :

Bangsa :

Kewarganegaraan :

Pekerjaan :

4.0 SEMAK MAKLUM BALAS

- i. Bagi setiap Aduan yang dibuat, Pengadu boleh membuat Semakan status melalui Laman Web dengan cara pilih dan klik pada  yang terdapat pada Laman Utama.
- ii. Skrin berikutnya akan dipaparkan.

 **Maklumbalas Baru**
 **Semak Maklumbalas**
 **Log Masuk Pengadu**
[Daftar Baru](#)

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Pegawai Daftar Masuk

Saya ingin menggunakan English | B.Malaysia



**Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri**

Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM,
Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan,
62502 Putrajaya.
Tel: 03-8000 8000 (1MOCC) Fax:
03-8888 7778 / 03-8888 3748

ID Tiket :

Katalaluan  :

atau


Jenis Pengenalan :

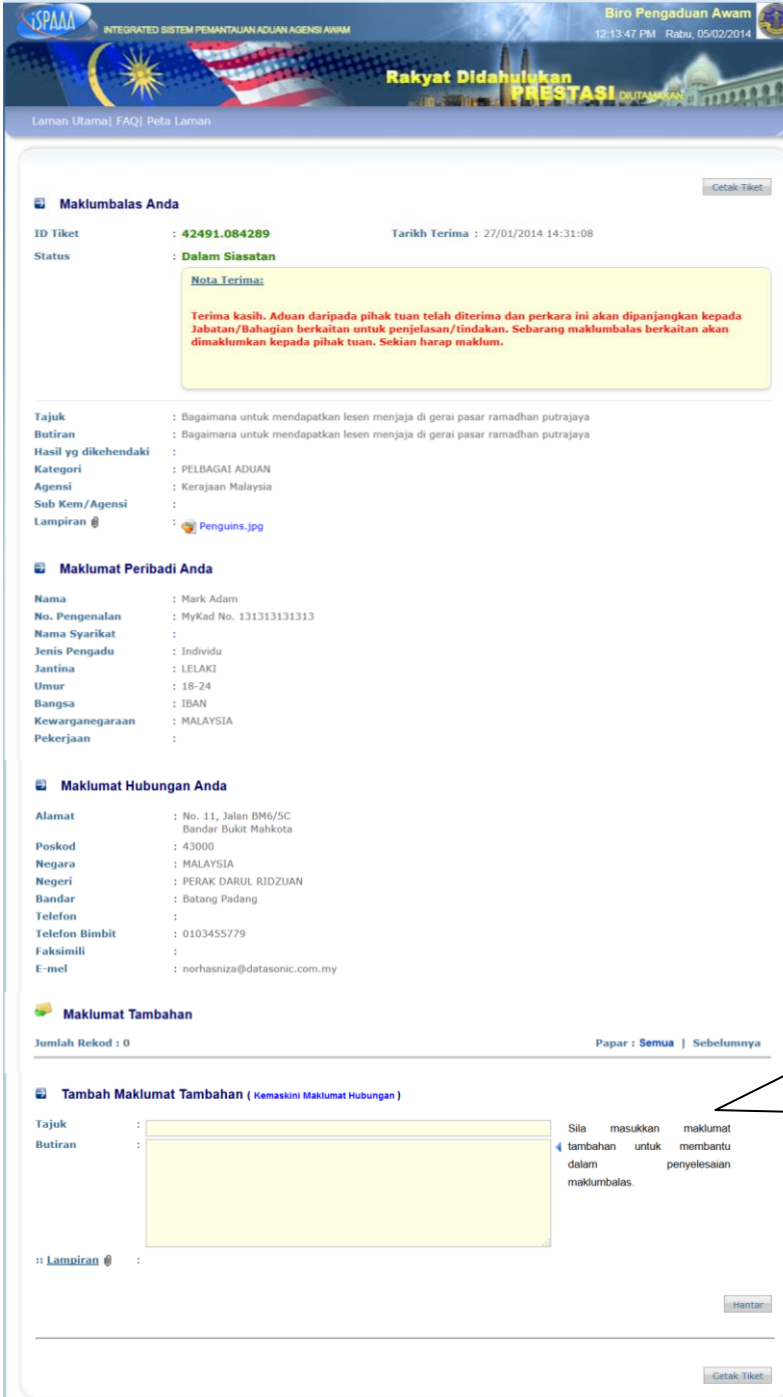
No. Pengenalan :

Mesej :

- iii. Terdapat 2 cara untuk menyemak status Maklum Balas iaitu menggunakan ID Tiket dan Jenis Pengenalan.

4.1 Semakan Menggunakan ID Tiket

Melalui ID Tiket – Masukkan ID Tiket dan klik pada butang  seperti yang ditunjukkan pada di atas, skrin yang memaparkan status Maklum Balas akan dipaparkan seperti di bawah.




Maklumbalas Anda Cetak Tiket

ID Tiket : **42491.084289** Tarikh Terima : 27/01/2014 14:31:08

Status : **Dalam Siasatan**

Nota Terima:

Terima kasih. Aduan daripada pihak tuan telah diterima dan perkara ini akan dipanjangkan kepada Jabatan/Bahagian berkaitan untuk penjelasan/tindakan. Sebarang maklumbalas berkaitan akan dimaklumkan kepada pihak tuan. Sekian harap maklum.

Tajuk : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
 Butiran : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
 Hasil yg dikehendaki :
 Kategori : PELBAGAI ADUAN
 Agensi : Kerajaan Malaysia
 Sub Kem/Agensi :
 Lampiran @ : 

Maklumat Peribadi Anda

Nama : Mark Adam
 No. Pengenalan : MyKad No. 131313131313
 Nama Syarikat :
 Jenis Pengadu : Individu
 Jantina : LELAKI
 Umur : 18-24
 Bangsa : IBAN
 Kewarganegaraan : MALAYSIA
 Pekerjaan :

Maklumat Hubungan Anda

Alamat : No. 11, Jalan BM6/5C
 Bandar Bukit Mahkota
 Poskod : 43000
 Negara : MALAYSIA
 Negeri : PERAK DARUL RIDZUAN
 Bandar : Batang Padang
 Telefon :
 Telefon Bimbit : 0103455779
 Faksimili :
 E-mel : norhasniza@datasonic.com.my

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0 Papar : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :
 Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu penyelesaian maklumbalas.

@@ Lampiran @ :

Pengadu boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu semasa membuat semakan

4.2 Semakan Melalui Jenis Pengenalan

Semakan melalui Jenis Pengenalan sama MyKad No., Paspot No., No. Syarikat, Lain-Lain atau SMS No. dengan cara pilih Jenis Pengenalan yang telah Pengadu masukkan semasa menghantar Maklum Balas dan masukkan Pengenalan tersebut seperti contoh di bawah.

The screenshot shows the 'Semak Maklumbalas' section of the SPAB website. It features a navigation bar with 'Maklumbalas Baru', 'Semak Maklumbalas', and 'Log Masuk Pengadu Daftar Baru'. Below the navigation bar, there is a logo for 'Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri' and contact information: 'Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya. Tel: 03-8000 8000 (1MOCC) Fax: 03-8888 7778 / 03-8888 3748'. To the right, there is a search form with fields for 'ID Tiket', 'Katalaluan', 'Jenis Pengenalan' (set to 'MyKad No.'), and 'NRIC No.' (141414141414). A 'Semak' button is located below the NRIC field, and a 'Mesej' field is at the bottom.

Skrin berikutnya akan dipaparkan, yang mana ia akan memaparkan senarai Maklum Balas yang pernah dihantar oleh Pengadu yang menggunakan MyKad No. dan Pengadu perlu klik pada setiap Maklum Balas untuk melihat status lengkap Maklum Balas.


Aduan Yang Sepadan Dengan No. Kad Pengenalan 141414141414
Senarai Aduan

Carian :

Status : Dalam Siasatan Diterima Ditolak

Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
1	41372.084356	this is testing 1 untuk test TOLAK	Ditolak	30/01/2014 15:15:28
2	41372.084357	this is testing 2 untuk test FORWARD	Forward	30/01/2014 15:17:00
3	41372.084358	this is testing 3 untuk test SDP	Dalam Siasatan	30/01/2014 15:19:08

4.3 Lupa Katalaluan ID Tiket

- i. Sekiranya Maklum Balas yang dihantar mempunyai Katalaluan, Pengadu perlu membuat semakan menggunakan ID Tiket dan masukkan Katalaluan tersebut namun sekiranya Pengadu terlupa Katalaluan, klik pada ikon  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.



The screenshot displays the public complaint portal interface. On the left, there is the logo of the Public Complaints Bureau (BPA) Malaysia and the text: **Biro Pengaduan Awam**, **Jabatan Perdana Menteri**, and contact information: Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya. Tel: 03-8000 8000 (1MOCC) Fax: 03-8888 7778 / 03-8888 3748. On the right, there is a search form with the following fields: **ID Tiket** (text input), **Jenis Pengenalan** (dropdown menu with '- Pilih -'), and **No. Pengenalan** (text input). Below the form, there is a red warning message: "Katalaluan akan dihantar ke e-mel yang telah diisikan dalam maklumbalas tersebut. Sekiranya tiada e-mel diisikan semasa membuat maklumbalas, sila hubungi kami melalui talian telefon." At the bottom of the form, there is a "Hantar Katalaluan" button and a "Mesej :" label.

- ii. Masukkan ID Tiket, Pilih Jenis Pengenalan dan masukkan maklumat Pengenalan yang diminta dan tekan sekiranya Pengadu pernah memasukkan alamat emel semasa menghantar Maklum Balas, sistem akan menghantar notifikasi memaklumkan Katalaluan tersebut.
- iii. Sekiranya Pengadu tidak memasukkan alamat emel semasa membuat Maklum Balas, Pengadu boleh menghubungi BPA melalui telefon untuk bertanyakan status Maklum Balas.