



# **PANDUAN PENGGUNA LAMAN WEB**

**BIRO PENGADUAN AWAM**



## Fungsi Butang Warna

Bagi pengguna yang mempunyai masalah rabun warna boleh menukar warna tulisan di paparan mengikut keperluan.

## Fungsi Butang Alih Saiz

Fungsi butang ini membolehkan pengguna menukar saiz tulisan mengikut keperluan.



## Fungsi Aplikasi Suara

Laman Web BPA menyediakan kemudahan untuk capaian Orang Kurang Upaya (OKU). PENGGUNA CACAT PENGLIHATAN. Sebelum anda boleh menggunakan komponen ini, anda harus memuat turun [MS Speech API](#). Jika anda menggunakan Windows2000, besar kemungkinan sistem anda sudah memiliki komponen ini. Anda juga perlu memuat turun sekurang-kurangnya satu [Speech Engine](#).



## Laman Utama

### Laman Utama

Tab ini membolehkan pengguna kembali ke laman utama setelah selesai navigasi

#### Profil

Objektif

Visi, Misi, Dasar Kualiti

Piagam Pelanggan

Logo

### Profil

Memaparkan informasi yang berkaitan dengan latar belakang BPA

### Maklumat Korporat

Memaparkan maklumat berkaitan dengan organisasi dan pentadbiran BPA

#### Maklumat Korporat

Menteri

Timbalan Menteri

Perutusan Ketua Pengarah

Lembaga Penasihat

Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam

Ketua Pengarah

Carta Organisasi

## Informasi Aduan

Takrif Aduan

Proses Aduan

Jenis Aduan

Proses Penyiasatan

Pegawai Aduan

Pegawai  
Perhubungan  
Pengaduan Awam  
Program Bersama  
Orang Awam

## Informasi Aduan

Memaparkan informasi dan penerangan yang berkaitan dengan aduan.

## Direktori

Tab ini memaparkan alamat pejabat BPA di seluruh negara dan nombor telefon staff BPA.

Direktori

Alamat Pejabat

Direktori Kakitangan

## Capaian Sokongan

Peta Laman

Panduan  
Pengguna

## Capaian Sokongan

Disediakan sebagai bantuan navigasi pengguna laman ini. Peta laman berfungsi sebagai indeks laman. Panduan pengguna menerangkan tentang fungsi serta kemudahan di laman ini.

 Penerbitan

Buletin

Arkib Berita

Kod Etika BPA

Koleksi Teks Ucapan

Laporan Tahunan

Statistik

Surat Penghargaan

Kertas Kerja

Pekeliling

Risalah

## Penerbitan

Memaparkan pelbagai bahan penerbitan oleh BPA sebagai informasi dan rujukan ilmiah

## Direktori Bantuan

Menyenaraikan nombor telefon agensi kerajaan dan bukan kerajaan untuk dihubungi oleh pengguna.



## Direktori Bantuan

Kerajaan

Bukan Kerajaan



## Multimedia

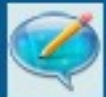
Video Korporat

Video Program Maklum Balas Awam

Galeri Gambar

## Multimedia

Menyimpan media digital BPA dalam bentuk visual



Cadangan /Komen

Komen Laman Web

## Cadangan/ Komen

Medium bagi pengguna laman untuk menyalurkan sebarang komen atau cadangan yang berkaitan dengan laman web.

## Hiperangkai

Memaparkan senarai rangkaian ke laman web agensi lain yang berkaitan dengan BPA



Hyperlink

Agensi Awam

Ombudsman



Muat Turun

Sebutharga / Tender

Borang Aduan

## Muat Turun

Kemudahan memuat turun bahan/informasi kepada pengguna



FAQ

BPA

Agensi

Ombudsman

## FAQ

Memaparkan FAQ dalam pelbagai bahasa.

## ORANG AWAM

### **ORANG AWAM**

Fokus utama informasi seksyen ini adalah berkaitan dengan servis dan fungsi BPA kepada masyarakat.

### **KERAJAAN**

Untuk seksyen ini, fokus utamanya adalah informasi dan kemudahan yang disediakan khusus kepada kakitangan BPA serta lain-lain agensi kerajaan untuk manfaat bersama.

## KERAJAAN



### **ADUAN**

Tekan butang **ADUAN** untuk membuat aduan secara online.



### **ALAMAT**

Tekan butang **ALAMAT** untuk memaparkan alamat surat-menyurat Ibu Pejabat BPA.



## **TELEFON**

Memaparkan nombor telefon Ibu Pejabat BPA



## **SEMAK STATUS ADUAN**

Servis bagi pengguna yang mahu menyemak status kes aduan mereka.

## **Kursus/Taklimat/Latihan**

### **Kursus/Taklimat/Latihan**

Berada di dalam seksyen KERAJAAN. Servis bagi pengguna untuk menyemak informasi serta hebahan yang berkaitan dengan kursus,taklimat serta latihan yang ditawarkan kepada staf.



## Aplikasi



-  - Sistem Aduan BPA
-  - Sistem Emel BPA
-  - Sistem HRMIS
-  - Pautan S-Jade

## Aplikasi

Berada di dalam seksyen KERAJAAN. Menyediakan talian kepada servis atas talian lain-lain

## Lain-lain

-  WUPM *Seterusnya*
-  PIKA *Seterusnya*

-  I-SPAAA *Seterusnya*
-  PEMUDAH *Seterusnya*

## Lain-lain

Informasi berkaitan dengan inisiatif kerajaan  
Kepada rakyat di bawah tanggungjawab BPA