

Manual Pengguna Sistem E-Aduan

(Modul Pentadbir FPJB) Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

> Versi: 2.0 Tarikh: 13 SEPTEMBER 2018

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
1.0 PENGENALAN SISTEM	2
2.0 PANDUAN E-ADUAN	2
2.1 ALAMAT WEB	2
3.0 KAWALAN AKSES KE SISTEM E-ADUAN	2
3.1 LOGIN	2
4.0 LAMAN UTAMA PENTADBIR E-ADUAN	3
4.1 MENU UTAMA	3
5.0 MENU MAKLUMAT ADUAN TINDAKAN	4
6.0 MENU BORANG MAKLUM BALAS	5
7.0 PAPARAN ADUAN DALAM TINDAKAN FPJB	6
8.0 PAPARAN ADUAN DITUTUP	8

1.0 PENGENALAN SISTEM

Sistem E-Aduan adalah sistem aduan secara dalam talian yang digunakan di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.

2.0 PANDUAN E-ADUAN

2.1 ALAMAT WEB

Alamat sistem E-Aduan adalah seperti berikut:

http://aduan.upnm.edu.my/

3.0 KAWALAN AKSES KE SISTEM E-ADUAN

3.1 LOGIN

ADUAN O	
PUSAT JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA	V
	AMAN UTAMA
Tiket : Untuk Pentadbir Sistem Sahaja Lang	kah 1
Kod Rujukan :	
Langkah 2	
Sebarang masalah terkinak berkaitan eAduan UPNM sila majukan kepada Seksyen Aplikasi Staf, Pusat Teknologi Madhumat dan Komunikasi UPNM Emel : personel.ict@upnm.edu.my	
©2010. Hak Cipta Terpelihara. Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Tel: +6(03) 90512400	

Rajah 1

Langkah 1	Sila masukkan "Nombor Tiket" dan "Kod Rujukan" untuk mendaftar masuk sistem e-aduan.
Langkah 2	Tekan butang "Login" untuk ke halaman utama sistem.

4.0 LAMAN UTAMA PENGGUNA E-ADUAN

U-A PUSAT JA	@KU	AN IALITI ENGURUSAN DAT		LOGOUT
		Sila pilih tahun 🗸		Looda
Senarai aduan bagi tahun 20	018			
Status Tajuk	Kod Aduan	Pemaklum	Kategori	Tarikh Hantar
PENGUJIAN SISTEM ADUAN	K18014S	TS. NORFIRDAUS BIN HARUN	STAF	13-9-2018
♦ Aduan Baru	Dalam Tindakan (Tempoh 10 hari)	Telah ditutup/Selesai	🍘 Belum Selesai (Hari ke-11)	Sulit
	©2010. Hak Cipta Terpelihara. Pusat Jamin	an Kualiti dan Pengurusan Data, Univ Tel: +6(03) 90513400	ersiti Pertahanan Nasional Malaysia.	

Rajah 2

Langkah 1	Sila klik hyperlink berwarna biru yang berstatus warna kuning untuk tindakan
	pentadbir FPJB.

5.0 MENU MAKLUMAT ADUAN TINDAKAN

Pu Pu	ADU @K	AN PENGURUSAN DAT		
e-Aduan >> Senarai Adua	an >> Maklumat Aduan			LUGUUT
KOD ADUAN: K180655				
MAKLUMAT ADUAN				
TARIKH ADUAN : 13 Sept	ember 2018			
NAMA PEMAKLUM: TS.NO	RFIRDAUS BIN HARUN (STAF)			
NO.KAD PENGENALAN/N	O.MATRIK/NO.STAF : 82070502592	3 / 0530-09		
NO.HP: 012654789545				
EMEL : norfirdaus@upnm.e	du.my			
KATEGORI ADUAN : PERK	HIDMATAN			
TAJUK : PENGUJIAN SISTE	M EADUAN			Langkah 1
CATATAN ADUAN:				Langhan I
PIHAK KAMI SEDANG SELEI	NGGARA SISTEM			
STATUS ADUAN : DALAM	TINDAKAN PTJ			1
			🖨 Cetak	Tutup kes O Hantar maklumbalas
Oleh		Cal	latan	
🖲 Nurhaiza binti Nazri	Tarikh dimajukan: 13/9/2018	Untuk tindakan: Encik No	rfirdaus bin Harun(Pusat ⁻	Teknologi Maklumat dan Komunikasi)
	PENGUJIAN HANTAR UNTUK TINC	DAKAN		
Tiada sebarang maklumbalas	©2010. Hak Cinta Temelihara, Buc	at Jaminan Kualiti dan Bengurusan Data Uniw	ersiti Pertahanan Nasional Malaysia	

Rajah 3

Langkah 1	Sila klik butang "Hantar maklumbalas" untuk ke halaman borang maklum balas.

6.0 MENU BORANG MAKLUM BALAS

eAduanUPNM> Senar	ADUAN (@KUALITI PUSAT JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA ai Aduan> Kod Aduan: K18014S		LOGOUT
S Maklumbalas oleh: Encik	Norfirdaus bin Harun		
	BORANG MAKLUMBALAS		
Tajuk :	PENGUJIAN SISTEM ADUAN		
Catatan :	PIHAK KAMI SEDANG SELENGGARA SISTEM		
Status	 ○ Dalam tindakan ○ Ditangguhkan ● Selesai 		
Ulasan	Pengujian telah dijalankan	Langkah 2	
Tajuk Bukti Objektif	BORANG LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN	Langkah 3	
	(Sumber rujukan yang telah dikeluarkan sebagai bahan bukti. Contoh : Surat, Resit, Minit mesyuarat, J. Information based on facts that can be proved through analysis, measurement. observation. and other :	adual Kerja dll.) such means of research.	
Langkah 5	Sila muat turun BORANG LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN [UPNM.F Sila lengkapkan borang tersebut dan muat naik semula pada ruangan di bawah. C:\Users\Administrator\Desktop\Laporan Tinc Browse (Sila pastikan format fail dala	PK(W)04.01] DI SINI• m bentuk .pdf dan saiz	Langkah 4
	©2010. Hak Cinta Terpelihara, Pusat Jaminan Kualiti dan Pengunusan Data. Neisuwsiti Bart	Langkah 6	■ – Hantar Maklum Balas >>

Rajah 4

Langkah 1	Sila klik butang pilihan status bagi status aduan.
Langkah 2	Sila nyatakan maklumat ulasan.
Langkah 3	Sila nyatakan tajuk bukti objektif.
Langkah 4	Sila klik "DI SINI" untuk muat turun dokumen [UPNM.PK(W)04.01]
Langkah 5	Pentadbir FPJB perlu melengkapkan dokumen [UPNM.PK(W)04.01] dan memuat naik sebagai dokumen lampiran.
Langkah 6	Sila klik butang "Hantar maklum Balas".

7.0 PAPARAN ADUAN DALAM TINDAKAN FPJB

PUSAT JAMINAN KUALITI DAN P	AN CONTRACTOR OF
WKOD ADDAN. KIBOOSS	
MAKLUMAT ADUAN	
TARIKH ADUAN : 13 September 2018	
NAMA PEMAKLUM: TS.NORFIRDAUS BIN HARUN (STAF)	
NO.KAD PENGENALAN/NO.MATRIK/NO.STAF : 820705025923 / 0	1530-09
NO.HP: 012654789545	
EMEL : norfirdaus@upnm.edu.my	
KATEGORI ADUAN : PERKHIDMATAN	
TAJUK : PENGUJIAN SISTEM EADUAN	
CATATAN ADUAN:	Langkah 1
PIHAK KAMI SEDANG SELENGGARA SISTEM	
STATUS ADUAN : DALAM TINDAKAN PTJ	
	🖨 Cetak 🛛 🛛 🔴 Tutup kes 🔍 Hantar maklumbalas
Oleh	Catatan
Nurhaiza binti Nazri Tarikh dimajukan: 13/9/2018	Untuk tindakan: Encik Norfirdaus bin Harun(Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi)

Rajah 5

Sila klik butang pilihan status bagi status aduan.

e+	ADUAN O
PUSA	r JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA
	LOGOUT
eAduanUPNM> Senarai Aduan>Kod /	Iduan: K18055S
Dimajukan oleh : Encik Norfirdaus bin	Harún
	Borang Tutup Kes Aduan
Tajuk	PENGUIIAN SISTEM EADUAN
Catatan	PIHAK KAMI SEDANG SELENGGARA SISTEM
Ulasan Kes Ditutup	KES TELAH DITUTUP → Langkah 1
	Kes Di Tutup
	©2010. Hak Cipta Terpelihara. Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Tal: + 6/031 9051 3400

Rajah 6

Langkah 1	Sila nyatakan ulasan kes ditutup
Langkah 2	Klik pada 'Kes Di Tutup'.

8.0 PAPARAN ADUAN DITUTUP

e-Aduan >> Senarai Aduan		©KU KUALITI DAN PE	ALITI NGURUSAN DATA	000		LOGOUT
KOD ADUAN: K180655						
TARIKH ADUAN : 13 Septei NAMA PEMAKLUM: 13 Septei NO.KAD PEMGENALAN/NC NO.HP: 012654789545 EMEL : norfirdaus@upnm.ed KATEGORI ADUAN : PERKH TAJUK : PENGUJIAN SISTEM CATATAN ADUAN : PIHAK KAMI SEDANG SELEN: STATUS ADUAN : TELAH DI	nber 2018 FIRDAUS BIN HARU MATRIK/NO.STA U.MY IDMATAN EADUAN GGARA SISTEM TUTUP	N (STAF) F : 820705025923 / 053 Aduan yang telah ditutup	10-09		4	월 Cetak
🕄 Nurhaiza binti Nazri	Tarikh dimajuka	in: 13/9/2018 U	Jntuk tindakan: Encik Norfirdaus bin H	arun(Pusat Te	knologi Maklumat dan Komu	nikasi)
🖲 Norfirdaus bin Harun	PENGUJIAN HAN Tarikh maklumb PENGUJIAN TEL Bukti Objektif/Lapon	ITAR UNTUK TINDAKAN Talas: 13/9/2018 T AH DIJALANKAN an Tindakan Pembetulan - BORA ak Opta Terpelhara, Puset Jaminan	ajuk: PENGUJIAN SISTEM EADUAN NG LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN / PENCEGA Kualiti dan Pengurusan Data, Universiti Pertahanan Na Tel: +4(03) 00533400 Rajah 7	i <i>HAN 0</i> – → sional Malaysia.	Semak dokumen yang dimuat naik	