

SPAB

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu

**Panduan Pengguna
Untuk
Orang Awam**

No. Versi Dokumen	2022_Q10
Tarikh Kemaskini	2 Jun 2022

Versi	Kontrak	Tarikh Kemaskini	Kemaskini Oleh	Perkara
2.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q2-020	19 Sep 2020	Datasonic Technologies S/B	Menambah fungsi 'Html Sanitization' bagi borang laman web untuk medan-medan free text.
4.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q4-031	25 Jan 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses Verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Maklum Balas Baharu.
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q4-032	25 Jan 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses Verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Daftar Baharu Pengadu.
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q4-033	25 Jan 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses Verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Kemaskini Profil Pengadu.
6.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y2Q6-058	17 Jun 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses verifikasi OTP Email atau SMS untuk pengadu berdaftar yang menghantar aduan baharu.
7.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y2Q7-067	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tambah medan "Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya untuk kes ini" di borang laman web..
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y2Q7-077	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tajuk dan nama pengadu menjadi huruf besar secara automatik walaupun pengadu masukkan huruf kecil.
8.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tiada sebarang perubahan di dalam panduan Pentadbir Sistem bagi Quarter 8
9.0	Penambahbaikan	31 May 2021	Datasonic	Penambahan proses flow OTP: -

Versi	Kontrak	Tarikh Kemaskini	Kemaskini Oleh	Perkara
	Aplikasi SISPAA Y1Q1-003		Technologies S/B	1. Nama dan Id text box OTP sentiasa berubah setiap kali borang aduan dibuka. 2. Butang batal di borang OTP telah dibuang.
10.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tiada sebarang perubahan di dalam panduan Pentadbir Sistem bagi Quarter 10

Kandungan

1.0	PENGENALAN	5
2.0	PENDAFTARAN PENGADU	5
2.1	Aduan/Maklum Balas Baru	6
2.2	Pendaftaran Pengadu.....	9
2.3	Kemaskini maklumat Pengadu	13
2.4	Aduan Baru	14
2.5	Semak Maklum Balas	18
2.6	Kemaskini Profil.....	21
2.7	Tukar Katalaluan	22
3.0	MAKLUM BALAS BAHARU	23
3.1	Log Masuk Pengadu.....	26
3.2	Daftar Akaun	27
4.0	SEMAK MAKLUM BALAS	28
4.1	Semakan Menggunakan ID Tiket.....	29
4.2	Semakan Melalui Jenis Pengenalan.....	31
4.3	Lupa Katalaluan ID Tiket	32

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. SPAB boleh diakses melalui Portal setiap Agensi melalui ikon yang diletakkan.

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 Aduan/Maklum Balas Baru



- i. Klik pada butang Aduan/Maklum Balas Baru
- ii. Borang maklum balas baru akan dipaparkan


BORANG ADUAN/MAKLUM BALAS

Biro Pengaduan Awam (BPA) mengendalikan aduan/maklum balas ke atas sistem penyampalan perkhidmatan awam seperti yang dinyatakan di laman web BPA. Bagi aduan/maklum balas ke atas agensi swasta, aduan/maklum balas hendaklah dikemukakan terus kepada agensi swasta tersebut ataupun agensi kerajaan yang mengawal selia agensi swasta berkenaan.

Sila nyatakan aduan/maklum balas anda:


Jenis * :


Tajuk * :

Butiran * :

Agensi * :

Lokasi :

(Koordinat :) 

Lampiran : 

☐ Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya untuk kes ini.


Butiran peribadi anda:

Nama * :

No. Pengenalan * :

No. Telefon :

No. Telefon Bimbit * :

E-mel * : 

Sila masukkan e-mel yang betul bagi tujuan pemakluman aduan/maklum balas.


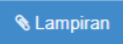

Akaun Pengesahan:

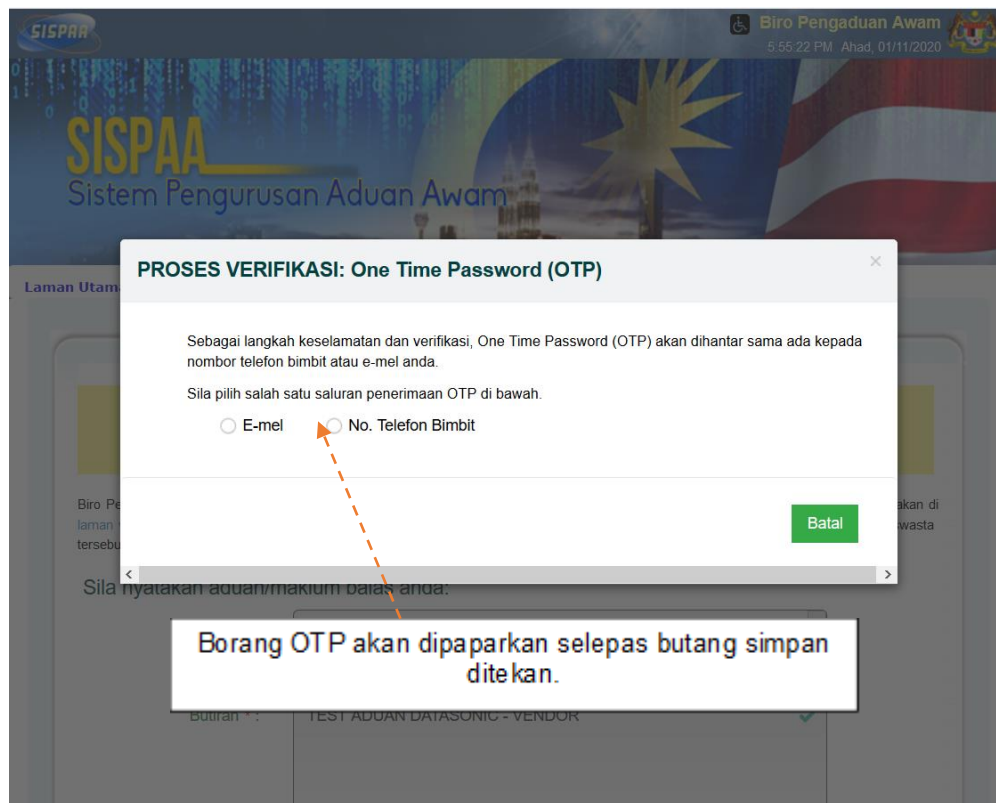
Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami takrif aduan dan prosidur pengurusan aduan oleh pihak Kerajaan Malaysia. Segala maklumat diri dan maklumat perkara yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.

Penafian:

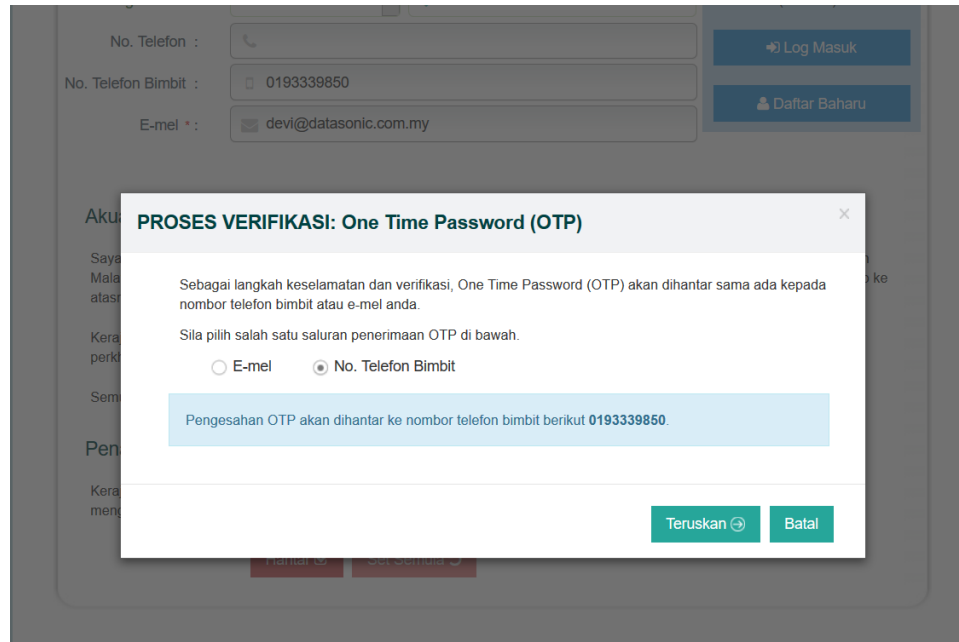
Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan, kerosakan atau keaiban yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini.

Akaun pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAW)?

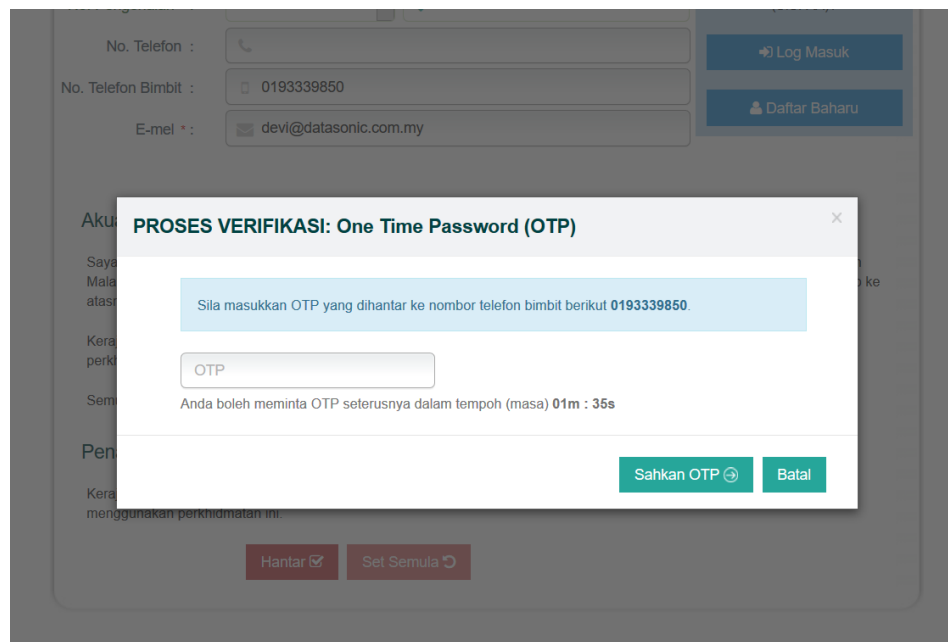
- i. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda “*” adalah medan yang wajib diisi.
- ii. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.
- iii. Pengguna boleh klik pada  untuk meletakkan pin lokasi kawasan yang dilaporkan.
- iv. Klik pada icon  untuk memuat naik lampiran yang diperlukan.
- v. Sekiranya pengguna ingin merahsiakan maklumat peribadi sila tik pada ☐ Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya untuk kes ini.
- vi. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
- vii. Selepas tekan butang hantar pengguna akan menerima verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Maklum Balas Baharu seperti skrin di bawah.



- viii. Pengguna akan menerima verifikasi yang dihantar melalui saluran penerimaan OTP E-mel atau No. Telefon Bimbit.



- ix. Skrin verifikasi OTP akan dipaparkan. Kemudian tekan butang Teruskan.



- x. Masukan nombor OTP yang telah diterima. Tekan butang Sahkan OTP.
- xi. Nama dan Id text box OTP sentiasa berubah setiap kali borang aduan dibuka.

The screenshot shows a verification screen titled "PROSES VERIFIKASI: One Time Password (OTP)". It instructs the user to enter the OTP received on the mobile number 0193339850. There is an input field for the OTP and a button labeled "Sahkan OTP" with a checkmark icon. A timer indicates the OTP is valid for 28 seconds. At the bottom, there is a disclaimer in Malay: "Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan, kerosakan atau kealban yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini."

- xii. Masukan OTP yang telah dihantar ke telefon bimbit pengguna kemudian tekan butang “sahkan OTP”.

2.2 Pendaftaran Pengadu

<https://pcb.spab.gov.my/eApps/system/index.do>



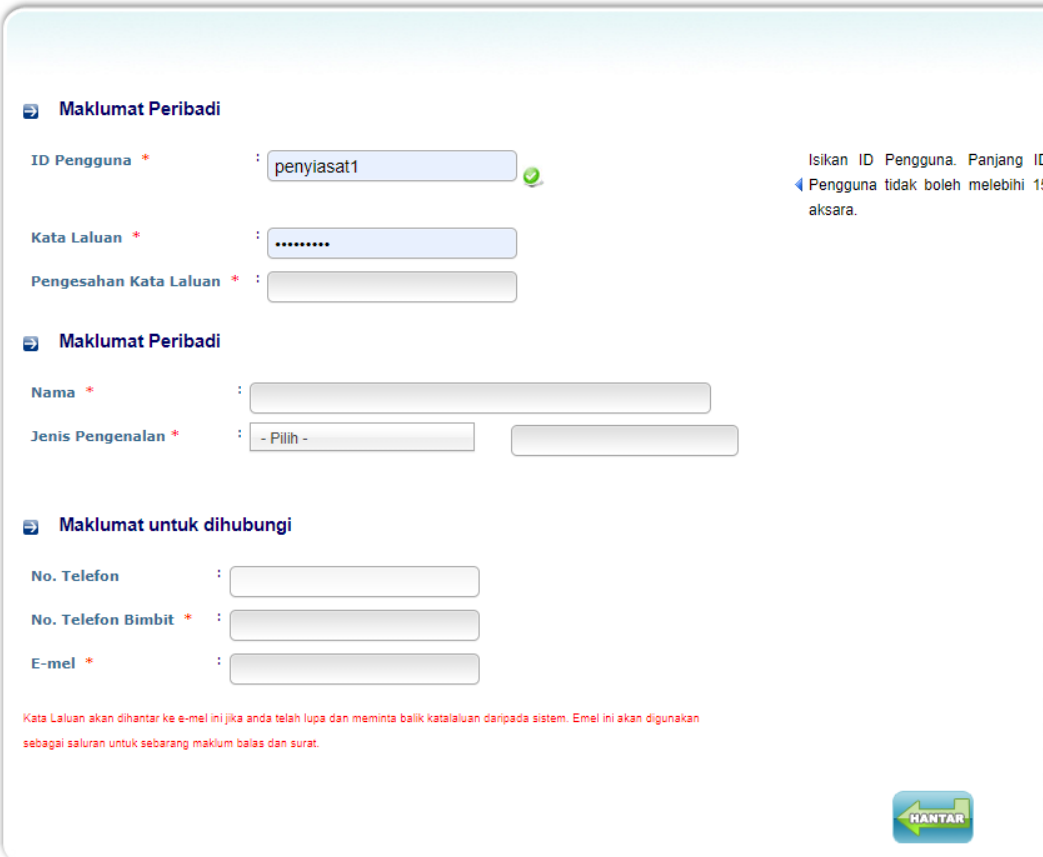
- xiii. Setelah menaip url yang dinyatakan di atas, skrin Halaman Utama SPAB seperti yang di atas akan dipaparkan.

xiv. Skrin Halaman Utama memaparkan beberapa ikon iaitu:-

- a. Maklum Balas Baru
- b. Semak Maklum Balas
- c. Log Masuk Pengadu

xv. Sekiranya ingin mendaftar sebagai Pengadu klik pada Daftar Baru seperti yang ditunjukkan di atas.

xvi. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.



The image shows a registration form for the SPAB system. It is divided into three main sections: 'Maklumat Peribadi' (Personal Information), 'Maklumat Peribadi' (Personal Information), and 'Maklumat untuk dihubungi' (Contact Information). The first section contains fields for 'ID Pengguna' (User ID) with the value 'penyiasat1', 'Kata Laluan' (Password) with masked characters, and 'Pengesahan Kata Laluan' (Confirm Password). The second section contains fields for 'Nama' (Name) and 'Jenis Pengenal' (Identification Type) with a dropdown menu. The third section contains fields for 'No. Telefon' (Phone Number), 'No. Telefon Bimbit' (Mobile Phone Number), and 'E-mel' (Email). A note at the bottom states: 'Kata Laluan akan dihantar ke e-mel ini jika anda telah lupa dan meminta balik katalaluan daripada sistem. Emel ini akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklum balas dan surat.' (The password will be sent to this email if you have forgotten it and request the password back from the system. This email will be used as a channel for any feedback and letters.) A 'HANTAR' (Submit) button is located at the bottom right.

Maklumat Peribadi

ID Pengguna * : penyiasat1

Kata Laluan * :

Pengesahan Kata Laluan * :

Maklumat Peribadi

Nama * :

Jenis Pengenal * : - Pilih -

Maklumat untuk dihubungi

No. Telefon :

No. Telefon Bimbit * :


E-mel * :

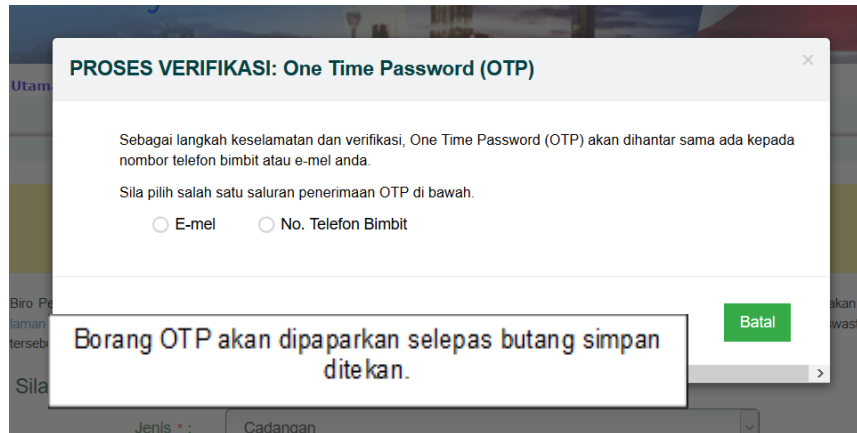
Kata Laluan akan dihantar ke e-mel ini jika anda telah lupa dan meminta balik katalaluan daripada sistem. Emel ini akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklum balas dan surat.

HANTAR

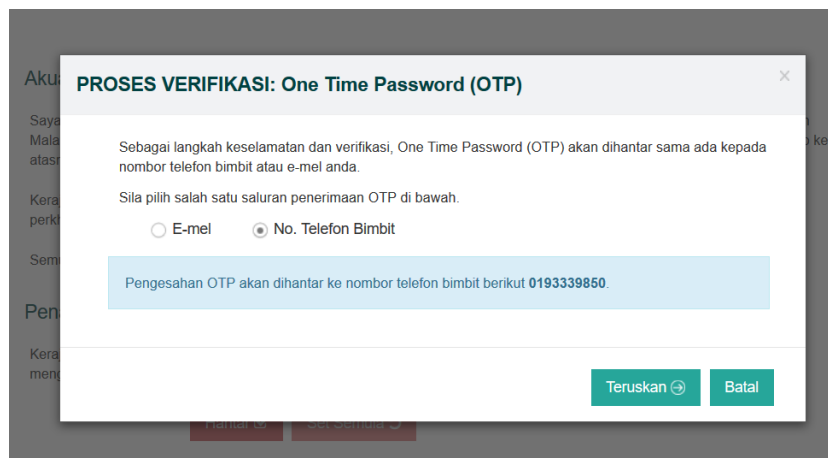
xvii. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda '*' adalah medan yang wajib diisi.

xviii. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.

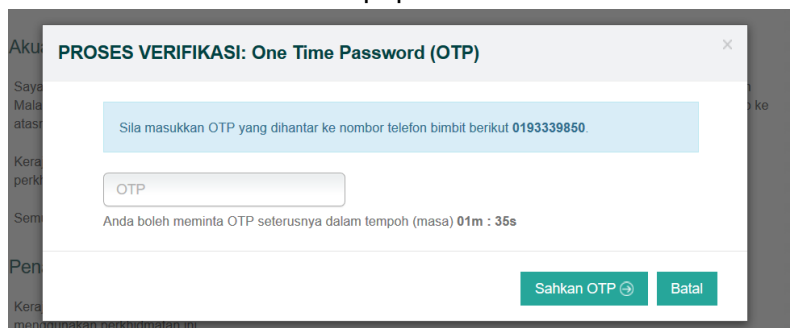
- xix. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
- xx. Selepas tekan butang hantar pengguna akan menerima verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Maklum Balas Baharu seperti skrin di bawah.



- xxi. Pengguna akan menerima verifikasi yang dihantar melalui saluran penerimaan OTP E-mel atau No. Telefon Bimbit.



- xxii. Skrin verifikasi OTP akan dipaparkan. Kemudian tekan butang Teruskan.



- xxiii. Masukan no OTP yang telah diterima. Tekan butang Sahkan OTP.

[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#)

Akaun pengguna berjaya didaftarkan. Sila **Daftar Masuk semula.**

Maklumat Peribadi

Nama : iman
Jenis Pengenalan : No. MyKad 070208100223

Maklumat Hubungan

No. Telefon : 012346567
E-mel : nabil@gmail.com

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

SISPAA
Sistem Pengurusan Aduan Awam

Biro Pengaduan Awam
12:11:33 PM Khamis, 19/09/2019

[Maklum Balas Baharu](#) [Semak Maklum Balas](#) [Log Masuk Pelanggan Daftar Baharu](#)

[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

Log Masuk Pelanggan


ID Pengguna :
Katalaluan :

[Lupa Katalaluan Anda ?](#)

- xxv. Masukkan ID Pengguna dan Katalaluan yang telah didaftarkan dan klik butang , skrin berikutnya akan dipaparkan.
- xxvi. 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.

[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#) | [Keluar](#)

- xxvii. Sekiranya Pengadu pernah menghantar Aduan, senarai Aduan berserta dengan status akan dipaparkan.
- xxviii. 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 .
- xxix. Maklumat terperinci berkaitan Aduan dan status akan dipaparkan.

2.3 Kemaskini maklumat Pengadu

- i. Sekiranya pengadu ingin mengemaskini maklumat peribadi, pengadu akan menerima satu verifikasi iaitu OTP Email atau SMS di Borang Kemaskini Profil

Pengadu. Seperti dalam papran.

- ii. Pengadu akan menerima OTP E-mel atau No. Telefon Bimbit. Seperti paparan dibawah.

PROSES VERIFIKASI: One Time Password (OTP)

Sila masukkan OTP yang dihantar ke nombor telefon bimbit berikut 0193339860.

OTP

Anda boleh meminta OTP seterusnya dalam tempoh (masa) 01m : 36s

Sahkan OTP

- iii. Masukan no OTP yang telah diterima. Tekan butang Sahkan OTP

2.4 Aduan Baru

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

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar

Rakyat Didahulukan
PRESTASI DIUTAMAKAN

Maklumbalas | Aduan Baru

Aduan Baru

Semak Maklumbalas

Senarai Aduan

Carian :

Status : ☐ Dalam Siasatan ☐ Diterima ☐ Ditolak

Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
1	41372.084278	Rumah dijadikan restoran	Dalam Perhatian	24/01/2014
2	41372.084280	this is testing	Dalam Perhatian	24/01/2014

ii. Borang Aduan berikut akan dipaparkan.

Sila nyatakan maklumbalas anda

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

Hasil yg dikehendaki :

Kategori : - Pilih -

Agensi * : Kerajaan Malaysia
Jabatan Persekutuan
Kementerian Dalam Negeri
Agensi
Jabatan Imigresen
WPERSEKUTUAN PUTRAJAYA
- Pilih -

Sub Kem/Agensi :

Lampiran : Koala.jpg (780831 bytes)

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 !

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.

vi. Tajuk dan nama pengadu menjadi huruf besar secara automatik walaupun pengadu masukkan huruf kecil.

Tajuk automatik huruf besar walaupun pengguna memasukkan huruf kecil.

- vii. Sekiranya Pengadu ingin memasukkan Lampiran klik pada Lampiran seperti di bawah.

- viii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.


Klik Browse untuk mendapatkan file yang ingin dilampirkan. Setelah memilih file tekan Muat Naik. Fail tersebut akan ditunjukkan seperti skrin di bawah.

Sekiranya tersalah memilih file dan ingin menghapuskan file tersebut klik ikon [trash icon] dan file tersebut akan dihapuskan. Sekiranya ingin memasukkan file baru ulang semula proses di atas. Pengadu boleh memasukkan seberapa banyak file yang ingin dimasukkan asalkan tidak melebihi jumlah saiz maksima 10 MB. Setelah selesai Klik [Tutup]. File yang dipilih akan dilampirkan seperti di bawah.

- ix. Format fail yang dibenarkan untuk dimuat naik ke dalam SPAB adalah seperti berikut:

- Words

- Pdf
- Jpg
- Png

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



2.5 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.



Ruangan ini adalah untuk Pengadu yang ingin membuat Carian Aduan spesifik mengikut ID Tiket, Tajuk atau Status. Setelah membuat pilihan, klik butang **Cari**.

Sekiranya Pengadu ingin melihat dengan lebih terperinci Aduan dan status yang telah dihantar, pilih Aduan tersebut dan klik pada Tajuk.

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

**Rakyat Didahulukan
Prestasi Diutamakan**

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 @ :

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 :

Lampiran @ :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.

Hantar

Kembali Cetak Tiket

- 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 30/01/2014 15:54:52 t	Lampiran 
 Tambahan maklumat 30/01/2014 15:54:33 Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.	Lampiran 
 Tambahan maklumat 30/01/2014 15:54:32 Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.	Lampiran   Chrysanthemum.jpg

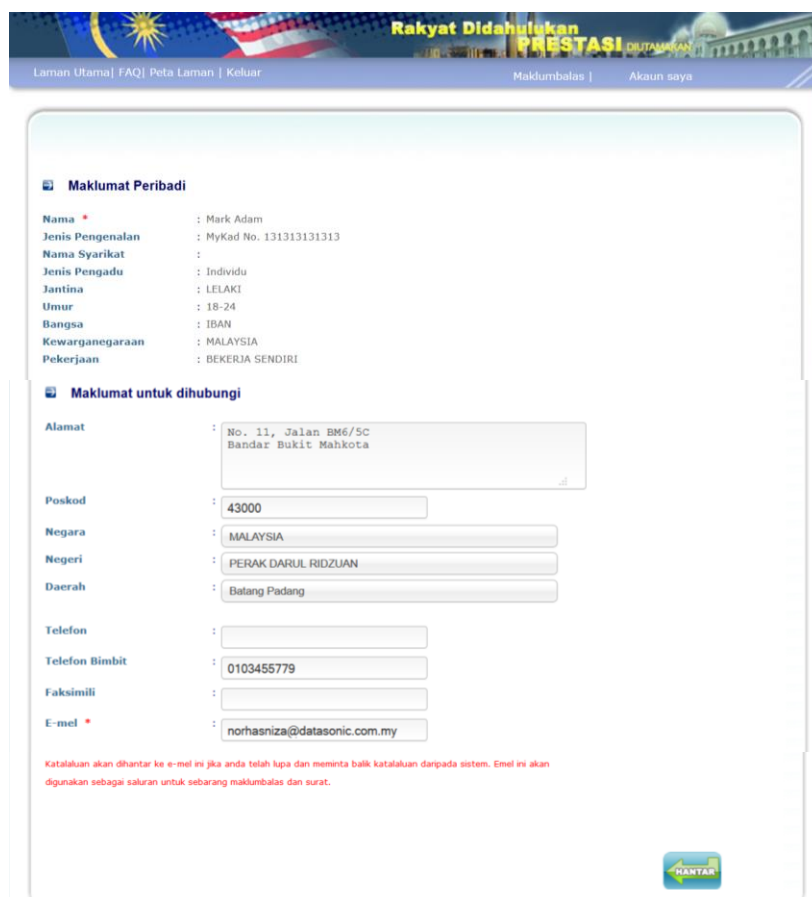
 **Tambah Maklumat Tambahan** ([Kemaskini Maklumat Hubungan](#))

2.6 Kemaskini Profil

- 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  .



**Rakyat Didahulukan
PRESTASI**

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

Maklumat Peribadi

Nama * : Mark Adam
 Jenis Pengenalan : MyKad No. 1313131313
 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.



**Rakyat Didahulukan
PRESTASI**

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

Maklumat pengguna berjaya dikemaskini

Maklumat Peribadi

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


2.7 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.

 This screenshot shows the 'Tukar katalaluan' (Change Password) form. The form has a title 'Tukar katalaluan' with a key icon. It contains four input fields: 'ID Pengguna' (User ID) with the value 'shaiful', 'Katalaluan Lama' (Old Password), 'Katalaluan Baru' (New Password), and 'Pengesahan Katalaluan' (Confirm Password). Each password field is masked with dots. There is a green checkmark icon next to the 'Katalaluan Baru' field. At the bottom right of the form is a blue button with a key icon and the word 'HANTAR' (SEND).


- 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.


BORANG ADUAN/MAKLUM BALAS

Biro Pengaduan Awam (BPA) mengendalikan aduan/maklum balas ke atas sistem penyampaian perkhidmatan awam seperti yang dinyatakan di laman web BPA. Bagi aduan/maklum balas ke atas agensi swasta, aduan/maklum balas hendaklah dikemukakan terus kepada agensi swasta tersebut ataupun agensi kerajaan yang mengawal selia agensi swasta berkenaan.

Sila nyatakan aduan/maklum balas anda:

Jenis * :

Tajuk * :

Butiran * :

Agensi * :

Lampiran :

Butiran peribadi anda:

Nama * :

No. Pengenalan * :

No. Telefon :

No. Telefon Bimbit * :

E-mel * :

Sila masukkan e-mel yang betul bagi tujuan pemakluman aduan/maklum balas.

Akaun Pengesahan:

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.

Penafian:

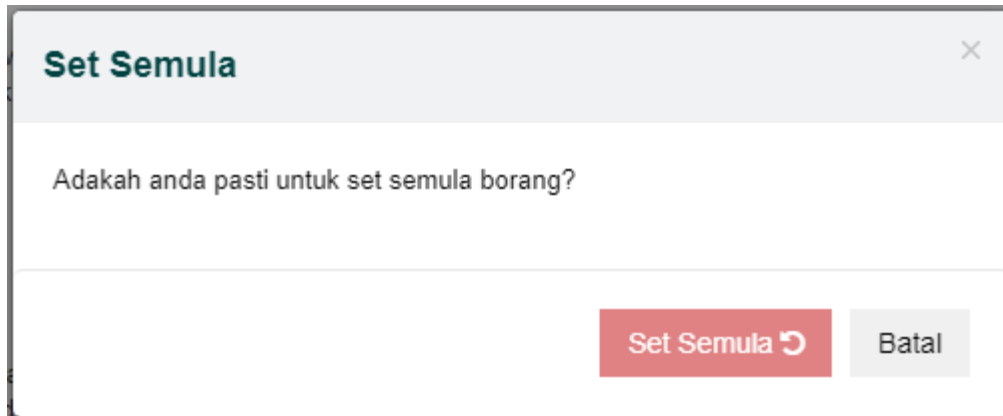
Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan, kerosakan atau keaiban yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini.

☐ Saya bukan robot

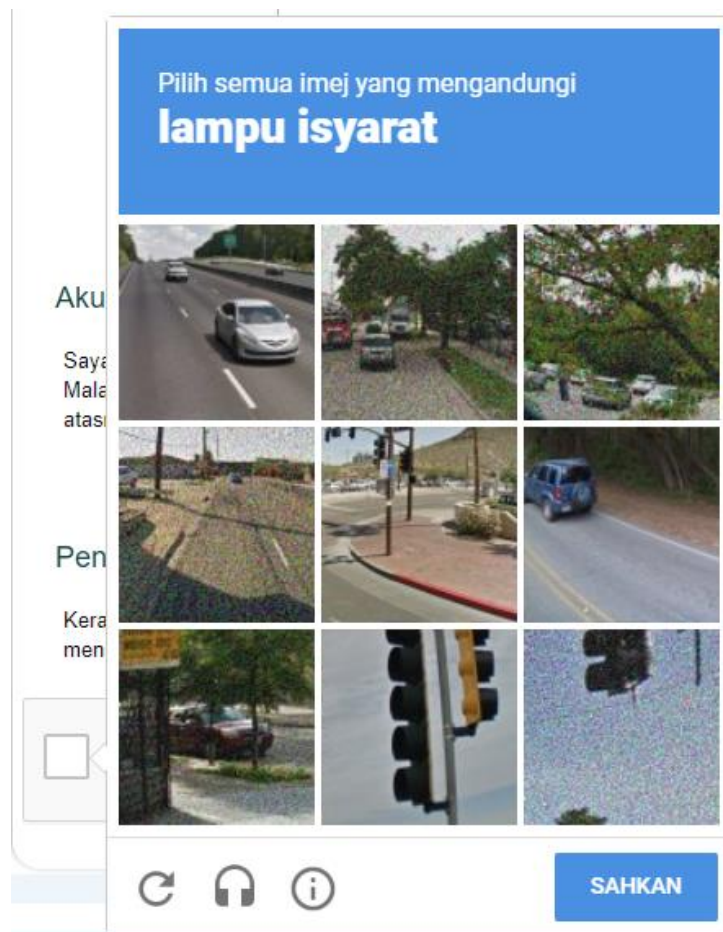
reCAPTCHA
Privasi - Syarat

Akaun pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPA)?

- 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. Sekiranya ingin mengisi semula aduan, klik butang .
- vi. Satu kotak mesej akan terpapar seperti di bawah:



- vii. Klik butang set semula dan isi kandungan borang dikosongkan dan perlu diisi semula.
- viii. Tandakan pada kotak *reCaptcha* “Saya Bukan Robot” dan klik butang sahkan seperti dibawah:



- ix. Setelah selesai klik butang .
- x. 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 melalui Laman Web.

- xi. Pengadu boleh mencetak Tiket Id untuk tujuan simpanan.

Biro Pengaduan Awam

***** TIKET MAKLUMBALAS ANDA *****

Tiket Id : **41372.084359**
 Jenis Maklumbalas : Case Type > Bukan Aduan > Pertanyaan
 Tarikh Hantar : 30/01/2014 16:34:23
 Aduan Terhadap : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Kewangan Malaysia
 Maklumat Peribadi : Shaiful Anuar (MyKad No. 870901106767)
 Emel : norhashniza@datasonic.com.my

Cara Untuk Mendapatkan Borang BR1M
 Bagaimanakah Cara Untuk Mendapatkan Borang BR1M?
[Untuk Semakan Aduan](#)
 Tiket Id : **41372.084359**
 Dokumen Id : MyKad No. 870901106767
 Katalaluan :

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.

Log Masuk Pengadu

ID Pengguna : nieza
 Katalaluan :

Daftar Masuk

- ii. Setelah memasukkan ID Pengguna dan Katalaluan, klik pada **Daftar Masuk**.
- 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.

Rakyat Didahulukan
PRESTASI DIUTAMAKAN

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

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 berikutny 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 :

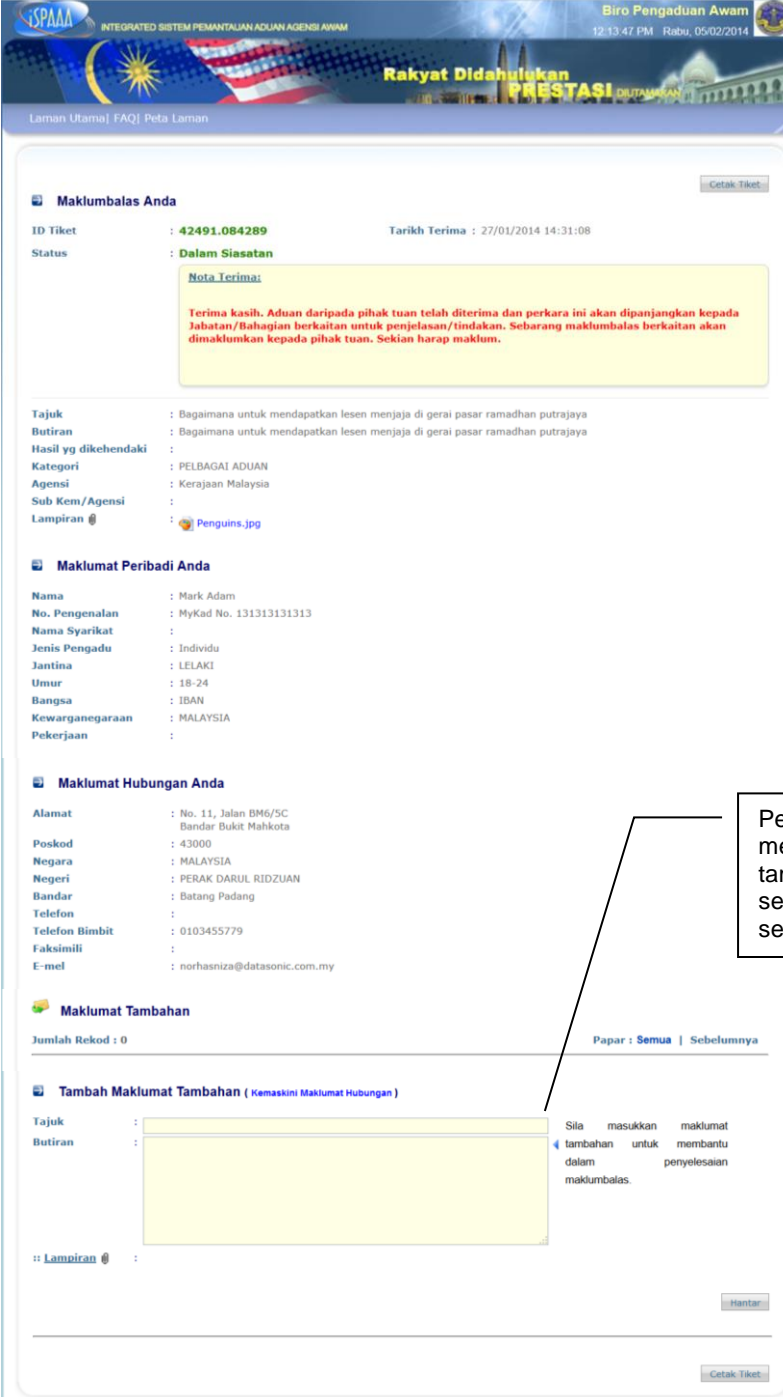
No. Pengenalan :

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

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 : 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 @ :

Hantar

Cetak Tiket

Pengadu boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu semasa membuat semakan

Sekiranya Status maklumbalas adalah batal, skrin seperti di bawah akan terpapar:

Cetak Tiket

Status Maklum Balas Anda

ID Tiket : PCB.232258 Tarikh Terima : 12/02/2020 10:13:47

Status

Batal

Nota Pembatalan:
Kes ini disarankan batal kerana butiran aduan tidak lengkap dan pengadu juga tidak memberi maklumbalas ke atas aduan ini.

Maklum Balas Anda

Tajuk : pengujian aduan 12.2.2020

Butiran : pengujian aduan 12.2.2020

Kategori :

Agensi : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Jabatan Perdana Menteri

Lokasi : putrajaya

Lampiran @ :

Maklumat Peribadi Anda

Nama : izan

No. Pengenalan : Lain-lain 123

Maklumat Hubungan Anda

No. Telefon : 012666666

E-mel : norazizan@pcb.gov.my

Tindakan

Lawatan tapak

Lampiran @

hadir ke tempat yang diadakan bagi melihat sendiri persekitaran tersebut

NORAZIZAN BINTI MOHAMMAD (12/02/2020 11:04:34)

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0

Papar : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :

Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklum balas.

Lampiran @ :

Hantar

Cetak Tiket

Paparan Nota Batal di butiran semakan status pengadu.

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.

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.



- 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.