

## PANDUAN SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (e-ADUAN)

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

**Sistem e-Aduan**  
Sistem Pengurusan Aduan Awam  
Kerajaan Negeri Kelantan

Laman Utama Log Masuk Soalan Lazim Hubungi Kami Log Keluar

Pengadu Log Masuk  
Pentadbir Daftar Baru

"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;

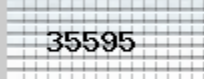
Log-Masuk terdiri daripada dua bahagian iaitu Log masuk pengadu dan log masuk pentadbir. Bagi orang awam yang ingin mengemukakan aduan kepada agensi kerajaan negeri Kelantan, hendaklah memilih log masuk sebagai pengadu. Buat pilihan 'Daftar Baru' sekiranya pengadu belum pernah mendaftar melalui sistem.

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"/>  *

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

HANTAR

BATAL

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**

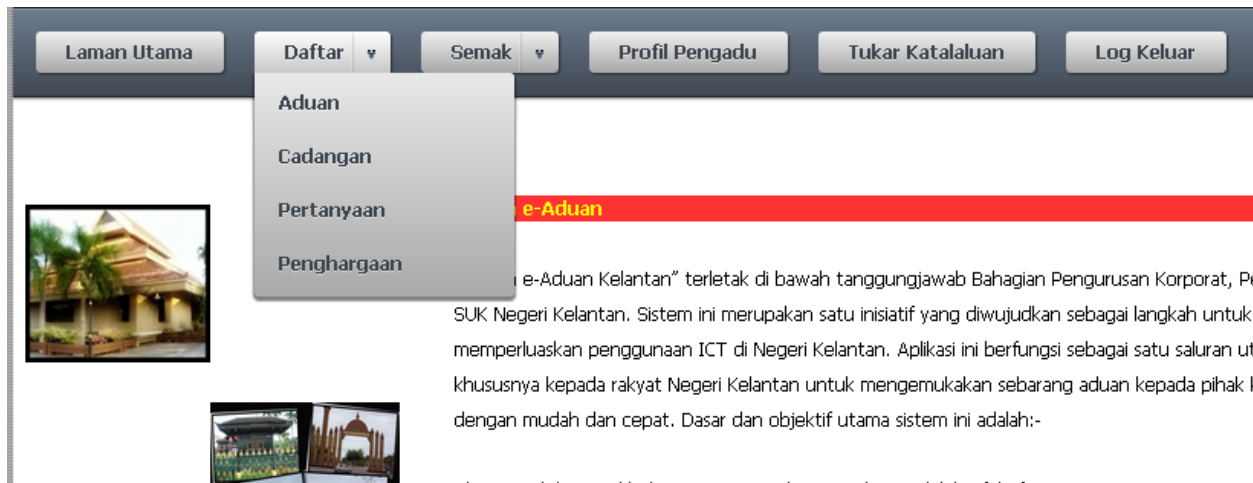
No Kad Pengenalan /MyID	<input type="text"/>
Katalaluan	<input type="password"/>

\*\*\* 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	SUZANA MOHAMMAD <a href="#">[ Ubah Profil ]</a>
No Kad Pengenalan /Identification Card	801019035634
Tarikh /Date	2014/06/04 (yyyy/mm/dd)
Butiran Aduan	
Kategori Aduan / Complaint category	Infrastruktur <span style="color: orange;">i</span>
Jabatan / Department	Majlis Daerah Tumpat *
Tajuk Aduan / Complaint Title	Jalan Berlubang
Butiran Aduan / Complaint Detail	Jalan masuk ke Taman Mimi mengalami kerosakan yang teruk. Mohon pihak majlis membaikinya dengan kadar yang segera bagi mengelakkan kejadian yang tidak diingini *
Lokasi Aduan	
Lokasi Aduan / Complaint Location	Taman Mimi, Pasir Pekan *

**Peringatan :** Medan bertanda \* Mesti dipenuhkan  
**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



The screenshot shows a navigation bar with buttons: Laman Utama, Daftar, Semak, Profil Pengadu, Tukar Katalaluan, and Log Keluar. The 'Semak' button is open, showing a dropdown menu with options: Aduan, Cadangan, Pertanyaan, and Penghargaan. Below the menu is a table header with columns: Bil, No Pertanyaan, Tarikh, Tajuk, Butiran Pertanyaan, Nama Jabatan, No Tel Jabatan, Nama Pegawai Bertanggungjawab, and Tindakan.

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.



The screenshot shows a form titled 'Kemaskini Katalaluan Pengguna'. It contains the following fields and labels:

- Id Pengguna : 801019035634
- Katalaluan Lama :
- Katalaluan Baru :
- Pengesahan Katalaluan Baru :

At the bottom of the form are two buttons: 'Batal' and 'Kemaskini >>'.

Klik pada butang Log Keluar  untuk keluar dari sistem.