

MANUAL PENGGUNA

SISTEM ADUAN & CADANGAN DALAMAN (SACAD)

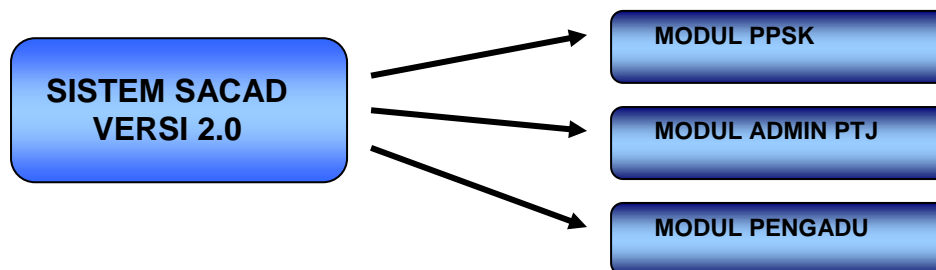
VERSI 2.0

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

1.0 PENGENALAN

Sistem Aduan dan Cadangan (SACAD) adalah sebuah sistem yang dibangunkan oleh Pusat Teknologi Maklumat (PTM) dengan kerjasama Pejabat Pengurusan Strategik & Kualiti . Sistem ini dibangunkan bagi memudahkan staf dan pelajar UTHM membuat aduan dan cadangan mengenai pengurusan dan pentadbiran UTHM secara atas talian.

Sistem ini mempunyai 4 modul utama iaitu :



Sistem hanya boleh dicapai oleh PELAJAR , STAF UTHM , ADMIN SISTEM, ADMIN SACAD SETIAP PTJ DAN ADMIN SACAD PPSK.



! Sistem ini boleh digunakan melalui Internet Explorer dan lain – lain pelayar web. Untuk paparan yang paling baik anda dicadangkan menggunakan Mozilla Firefox

LOGIN KE DALAM SISTEM

Sistem Saluran Aduan Dan Cadangan Dalaman (SACAD)
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Selamat Datang Ke SACAD!

POLISI SACAD

- Satu aduan untuk satu Pusat Tanggungjawab (PTJ) sahaja. Sekiranya pengguna ingin mengemukakan lebih daripada satu aduan dalam satu-satu masa, pengguna dinasihatkan supaya mengemukakan dalam borang aduan yang berasingan.
- Aduan dan cadangan akan diproses oleh Sekretariat SACAD untuk dimajukan kepada PTJ berkaitan dalam tempoh **7 hari bekerja** daripada tarikh aduan / cadangan diterima.
- Pihak PTJ akan memberi maklum balas terhadap aduan / cadangan tersebut dalam tempoh **21 hari bekerja** daripada tarikh aduan / cadangan diterima di pihak PTJ.
- Pengguna hendaklah memberi maklum balas kepuasan pelanggan dalam **7 hari bekerja**. Sekiranya tiada sebarang maklum balas, pengguna dianggap telah berpuashati dan aduan / cadangan tersebut adalah selesai dan ditutup.

Rajah: Tempoh masa bagi proses SACAD

1 Hari: Sekretariat menerima aduan/cadangan.

7 Hari: Sekretariat memajukan aduan/cadangan ke PTJ berkaitan untuk tindakan.

Lain2 fungsi yang diletakkan pada muka hadapan SACAD V2

Untuk ke laman utama SACAD taip <http://e1.uthm.edu.my/ppsk/sacad/> kemudian tekan enter.

Aduan dan cadangan akan diproses oleh Sekretariat SACAD untuk dimajukan kepada PTJ berkaitan dalam tempoh **7 hari bekerja** daripada tarikh aduan / cadangan diterima.

Pihak PTJ akan memberi maklum balas terhadap aduan / cadangan tersebut dalam tempoh **21 hari bekerja** daripada tarikh aduan / cadangan diterima di pihak PTJ.

Pengguna hendaklah memberi maklum balas kepuasan pelanggan dalam **7 hari bekerja**. Sekiranya tiada sebarang maklum balas, pengguna dianggap telah berpuashati dan aduan / cadangan tersebut adalah selesai dan ditutup.

Rajah: Tempoh masa bagi proses SACAD

1 Hari: Sekretariat menerima aduan/cadangan.

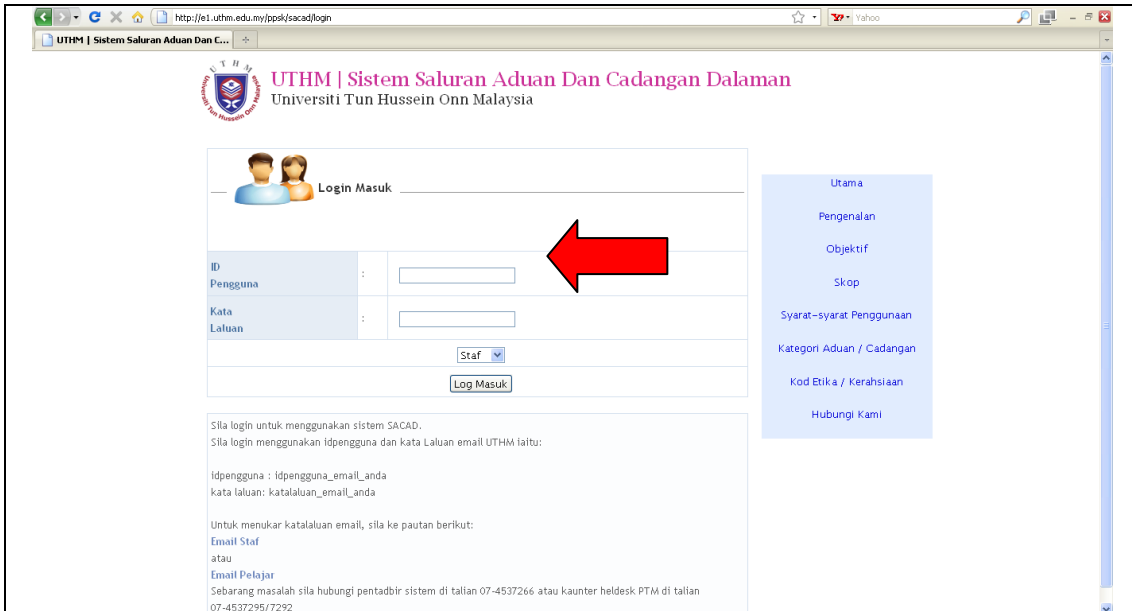
7 Hari: Sekretariat memajukan aduan/cadangan ke PTJ berkaitan untuk diambil tindakan.

21 Hari: PTJ memberi maklum balas tindakan.

7 Hari: Maklum balas kepuasan pelanggan- selesai/ ditutup.

Sila Log Masuk >>

Tarik laman hingga ke bahagian bawah (selepas polisi) Klik ikon Login untuk masuk ke dalam sistem.



Masukkan maklumat ID Pengguna dan Katalaluan. Gunakan akaun email staf atau akaun email pelajar anda.



Selepas berjaya login skrin menu utama akan dikeluarkan perhatikan fungsi menu utama berada di sebelah kanan.

2.0 MODUL PENGGUNA (PENGADU)

FUNGSI PADA MENU UTAMA MODUL PENGADU

Laman Utama	Fungsi ini akan membawa pengguna ke laman utama modul
Kemaskini Profil	Fungsi ini akan membenarkan pengguna mengemaskini profil pengguna.
Log keluar	Fungsi ini akan membolehkan pengguna keluar sistem
Borang Aduan	Fungsi ini akan membolehkan pengadu mengisikan cadangan atau aduan.
Sejarah Aduan	Fungsi ini akan memaparkan senarai aduan / cadangan yang pernah dihantar.
Semua Aduan	Fungsi ini akan memaparkan semua aduan yang pernah dibuat.
Belum Diproses	Fungsi ini akan memaparkan aduan yang baru sahaja.
Diproses	Fungsi ini akan memaparkan aduan yang telah diproses
Maklumbalas	Fungsi ini akan memaparkan aduan yang telah mendapat tindakan.
Berpuashati	Fungsi ini akan memaparkan aduan yang telah selesai.
Tidak Berpuashati	Fungsi ini akan memaparkan aduan yang tidak selesai.

3.1 SUB MODUL KEMASKINI PROFIL

Sistem Saluran Aduan Dan Cadangan Dalam (SACAD)
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | » Log Keluar

Kemaskini Profil Diri

Nama Penuh	:	Norziha Binti Airdzaman
Jabatan/ Fakulti/ Pusat	:	Pusat Teknologi Maklumat
Email	:	ziha@uthm.edu.my

Sila isikan maklumat di bawah bagi memudahkan pihak SACAD menghubungi saudara/saudari sekiranya berlaku masalah pada aduan /cadangan yang dihantar.
Maklumat yang diberikan adalah RAHSIA.

No. Telefon	:	07-4537266
Email Alternatif	:	chemistry_o9@yahoo.com

hai ziha4
Norziha Binti Airdzaman
Pusat Teknologi Maklumat
07-4537266
ziha@uthm.edu.my

Laman Utama
Kemaskini Profil
Log Keluar

Menu Pengadu

- Borang Aduan -
- Sejarah Aduan/Cadangan :
- Senarai Aduan (7)
 - Belum Diproses (3)
 - Diproses (1)
 - Maklumbalas (1)
 - Berpuashati (1)
 - Tidak Berpuashati (1)

Skrin untuk mengemaskini modul

Berikut di atas ialah borang untuk mengemaskinikan profil pengguna.

3.2 SUB MODUL BORANG ADUAN / CADANGAN

UTHM | Sistem Saluran Aduan Dan Cadangan Dalam (SACAD) V2.0
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | » Log Keluar

Borang Aduan/Cadangan
Saluran Aduan Dan Cadangan Dalam SACAD V2.0

Taipkan aduan/ cadangan anda di petak yang di sediakan :

Tajuk :

Jenis :

*Aduan ini memerlukan tandatangan pengadu.

hai AE060182
Muhamad Huzaimi Bin Abdul Ghafar
Fakulti Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik
013-2767096
AE060182@siswa.uthm.edu.my

Laman Utama
Kemaskini Profil
Log Keluar

Menu Pengadu

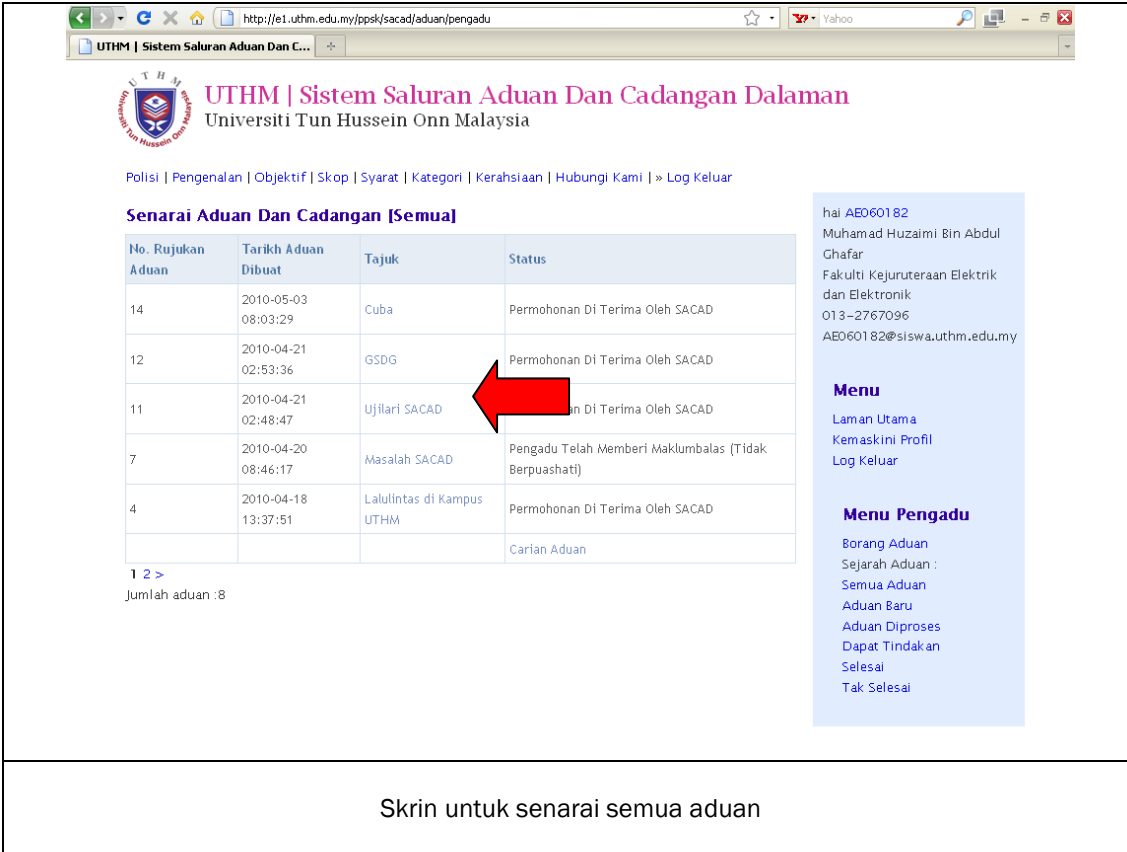
- Borang Aduan
- Sejarah Aduan :
- Semua Aduan
- Aduan Baru
- Aduan Diproses
- Dapat Tindakan
- Selesai
- Tak Selesai

Skrin untuk menghantar aduan / cadangan

Berikut di atas ialah skrin borang untuk menghantar cadangan atau aduan. Ikuti langkah di bawah untuk menggunakan borang ini.

1. Isikan tajuk cadangan atau aduan anda.
2. Pilih jenis tajuk anda samada cadangan , aduan atau cadangan & aduan. Ruang teks akan dikeluarkan mengikut pilihan anda.
3. Klik butang hantar aduan atau buat semula.

3.3 SUB MODUL SEMUA ADUAN



The screenshot shows the UTHM SACAD system interface. At the top, there is a navigation menu with links: Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | » Log Keluar. Below this is a table titled "Senarai Aduan Dan Cadangan [Semua]". The table has four columns: No. Rujukan Aduan, Tarikh Aduan Dibuat, Tajuk, and Status. A red arrow points to the 'Tajuk' column. To the right of the table is a sidebar with user information and a menu.

No. Rujukan Aduan	Tarikh Aduan Dibuat	Tajuk	Status
14	2010-05-03 08:03:29	Cuba	Permohonan Di Terima Oleh SACAD
12	2010-04-21 02:53:36	GSDG	Permohonan Di Terima Oleh SACAD
11	2010-04-21 02:48:47	Ujilari SACAD	Permohonan Di Terima Oleh SACAD
7	2010-04-20 08:46:17	Masalah SACAD	Pengadu Telah Memberi Maklumbalas (Tidak Berpuashati)
4	2010-04-18 13:37:51	Lalulintas di Kampus UTHM	Permohonan Di Terima Oleh SACAD
			Carian Aduan

1 2 >
Jumlah aduan : 8

hai AE060182
Muhamad Huzaimi Bin Abdul Ghafar
Fakulti Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik
013-2767096
AE060182@siswa.uthm.edu.my

Menu
Laman Utama
Kemaskini Profil
Log Keluar

Menu Pengadu
Borang Aduan
Sejarah Aduan :
Semua Aduan
Aduan Baru
Aduan Diproses
Dapat Tindakan
Selesai
Tak Selesai

Skrin untuk senarai semua aduan

Skrin ini adalah untuk melihat semua aduan atau cadangan yang pernah dihantar terdahulu. Perhatikan anda boleh melihat maklumat lebih lanjut untuk setiap aduan. Hanya klik pada url Tajuk .

UTHM | Sistem Saluran Aduan Dan Cadangan Dalam
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | > Log Keluar

Maklumat Aduan

Perincian Aduan Dan Cadangan

No. Rujukan Aduan	:	12
Tarikh Aduan Dibuat	:	2010-04-21 02:53:36
Jenis	:	Cadangan Sahaja
Tajuk	:	GSDG
Aduan	:	SDGHH
Cadangan	:	DSHDJ

Maklumat Tindakan

Kategori Masalah	:	
PTJ Bertanggungjawab	:	
Punca Aduan	:	
Tindakan PTJ	:	
Tarikh Tindakan Diambil	:	

Maklumat Maklumbalas

Maklumbalas	:	
-------------	---	--

hai AE060182
Muhamad Huzaimi Bin Abdul Ghafar
Fakulti Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik
013-2767096
AE060182@siswa.uthm.edu.my

Menu

Laman Utama
Kemaskini Profil
Log Keluar

Menu Pengadu

Borang Aduan
Sejarah Aduan :
Semua Aduan
Aduan Baru
Aduan Diproses
Dapat Tindakan Selesai
Tak Selesai

Skrin untuk maklumat lanjut setiap aduan

Skrin ini akan menunjukkan perincian aduan , tindakan dan maklumat maklumbalas.

3.4 SUB MODUL BELUM DIPROSES

UTHM | Sistem Saluran Aduan Dan Cadangan Dalam
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | > Log Keluar

Senarai Aduan Dan Cadangan [New]

No. Rujukan Aduan	Tarikh Aduan Dibuat	Tajuk	Status	Tindakan
14	2010-05-03 08:03:29	Cuba	Permohonan Di Terima Oleh SACAD	Papar Kemaskini Hapus
12	2010-04-21 02:53:36	GSDG	Permohonan Di Terima Oleh SACAD	Papar Kemaskini Hapus
11	2010-04-21 02:48:47	Ujilari SACAD	Permohonan Di Terima Oleh SACAD	Papar Kemaskini Hapus
4	2010-04-18 13:37:51	Lalulintas di Kampus UTHM	Permohonan Di Terima Oleh SACAD	Papar Kemaskini Hapus
				Carian Aduan

Jumlah aduan : 4

hai AE060182
Muhamad Huzaimi Bin Abdul Ghafar
Fakulti Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik
013-2767096
AE060182@siswa.uthm.edu.my

Menu

Laman Utama
Kemaskini Profil
Log Keluar

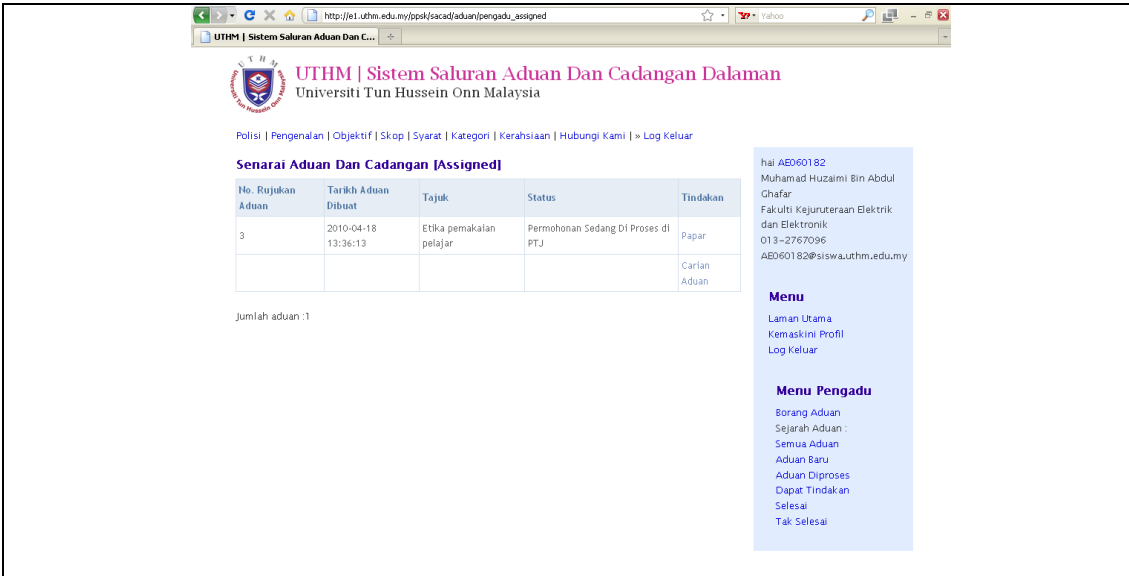
Menu Pengadu

Borang Aduan
Sejarah Aduan :
Semua Aduan
Aduan Baru
Aduan Diproses
Dapat Tindakan Selesai
Tak Selesai

Skrin untuk senarai aduan baru

Skrin ini akan menunjukkan semua aduan atau cadangan baru.

3.6 SUB MODUL ADUAN DIPROSES



The screenshot shows the UTHM complaint system interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Polisi', 'Pengenalan', 'Objektif', 'Skop', 'Syarat', 'Kategori', 'Kerahsiaan', 'Hubungi Kami', and 'Log Keluar'. Below the navigation is a table titled 'Senarai Aduan Dan Cadangan [Assigned]'. The table has five columns: 'No. Rujukan Aduan', 'Tarikh Aduan Dibuat', 'Tajuk', 'Status', and 'Tindakan'. There is one row of data with the following values: '3', '2010-04-18 13:36:13', 'Etika pemakaian pelajar', 'Permohonan Sedang Di Proses di PTJ', and 'Papar'. Below the table, it says 'Jumlah aduan : 1'. On the right side, there is a sidebar with user information for 'hai AEO60182' and a menu with options like 'Laman Utama', 'Kemaskini Profil', 'Log Keluar', and 'Menu Pengadu'.

No. Rujukan Aduan	Tarikh Aduan Dibuat	Tajuk	Status	Tindakan
3	2010-04-18 13:36:13	Etika pemakaian pelajar	Permohonan Sedang Di Proses di PTJ	Papar

Jumlah aduan : 1

Skrin untuk senarai aduan yang sedang diproses

Skrin ini akan menunjukkan semua aduan yang sedang diproses.

3.5 SUB MODUL DAPAT TINDAKAN



The screenshot shows the UTHM complaint system interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Polisi', 'Pengenalan', 'Objektif', 'Skop', 'Syarat', 'Kategori', 'Kerahsiaan', 'Hubungi Kami', and 'Log Keluar'. Below the navigation is a table titled 'Senarai Aduan Dan Cadangan [Hold]'. The table has five columns: 'No. Rujukan Aduan', 'Tarikh Aduan Dibuat', 'Tajuk', 'Status', and 'Tindakan'. There is one row of data with the following values: '1', '2010-04-18 13:32:16', 'Tempoh akses Internet pelajar harus dikurangkan', 'Permohonan Sedang Menunggu Maklumbalas Dari Pengadu', and 'Papar | Beri Maklumbalas'. Below the table, it says 'Jumlah aduan : 1'. On the right side, there is a sidebar with user information for 'hai AEO60182' and a menu with options like 'Laman Utama', 'Kemaskini Profil', 'Log Keluar', and 'Menu Pengadu'.

No. Rujukan Aduan	Tarikh Aduan Dibuat	Tajuk	Status	Tindakan
1	2010-04-18 13:32:16	Tempoh akses Internet pelajar harus dikurangkan	Permohonan Sedang Menunggu Maklumbalas Dari Pengadu	Papar Beri Maklumbalas

Jumlah aduan : 1

Skrin untuk senarai aduan yang dapat tindakan

Skrin ini akan menunjukkan semua cadangan / aduan yang dapat tindakan .

3.6 SUB MODUL SELESAI



The screenshot shows the UTHM SACAD system interface. At the top, there is a navigation bar with links: Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | » Log Keluar. Below this is the title "Senarai Aduan Dan Cadangan [Selesai]" and a table with the following data:

No. Rujukan Aduan	Tarikh Aduan Dibuat	Tajuk	Status	Tindakan
2	2010-04-18 13:34:40	Disipln Staf UTHM	Pengadu Telah Memberi Maklumbalas (Berpuashati - Selesai)	Papar Cartan Aduan

Below the table, it says "Jumlah aduan :1". On the right side, there is a sidebar with contact information for AEO60182 and a menu with options like "Laman Utama", "Menu Pengadu", and "Borang Aduan".

Skrin untuk senarai aduan yang selesai

Skrin ini akan menunjukkan semua cadangan / aduan yang telah selesai .

3.7 SUB MODUL TAK SELESAI



The screenshot shows the UTHM SACAD system interface. At the top, there is a navigation bar with links: Polisi | Pengenalan | Objektif | Skop | Syarat | Kategori | Kerahsiaan | Hubungi Kami | » Log Keluar. Below this is the title "Senarai Aduan Dan Cadangan [Repeat]" and a table with the following data:

No. Rujukan Aduan	Tarikh Aduan Dibuat	Tajuk	Status	Tindakan
7	2010-04-20 08:46:17	Masalah SACAD	Pengadu Telah Memberi Maklumbalas (Tidak Berpuashati)	Papar Cartan Aduan

Below the table, it says "Jumlah aduan :1". On the right side, there is a sidebar with contact information for AEO60182 and a menu with options like "Laman Utama", "Menu Pengadu", and "Borang Aduan".

Skrin untuk senarai aduan yang tidak selesai

Skrin ini akan menunjukkan semua cadangan / aduan yang tidak selesai .