	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	MUKA SURAT : 1/5
		TARIKH : 1 JANUARI 2014
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	PINDAAN : 00
		KELUARAN : A

1.0 PENGENALAN

Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB) telah memperkenalkan Sistem Aduan Kerosakan *Online* bermula pada 1 September 2010 bagi menggantikan Sistem Aduan Manual. Walau bagaimanapun bagi kes-kes kecemasan, aduan boleh dibuat melalui panggilan telefon.

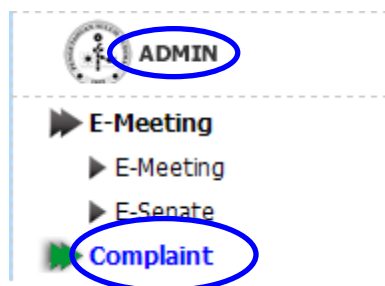
A) ADUAN SECARA ONLINE

Pengadu boleh membuat aduan secara terus melalui MyUPSI Portal <http://myupsi.upsi.edu.my/>. Semua aduan kerosakan yang disalurkan kepada JPPHB hendaklah dibuat secara berhemah.

1.0 MODUL PENGADU

1.1 Membuat Aduan

Dari skrin utama MyUPSI Portal, klik 'Admin' seterusnya klik 'Complaint'.



Klik  dan paparan berikut muncul.



GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN

MUKA SURAT : 2/5

TARIKH : 1 JANUARI 2014

UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01

PINDAAN : 00

KELUARAN : A

Complaint

[Assign](#) [Close Complain](#) [Forward](#) [Received Complaint](#)
[Dept Complaint](#) [My Complaint](#) [New](#)

PLEASE CHECK COMPLAINTS OF YOUR DEPARTMENT BEFORE PROCEED TO ENTER A NEW COMPLAINT TO AVOID REDUNDANCY.
Click button Dept Complaint.

Make a complaint to :

Jabatan Pengurusan Pembangunan & Harta Benda ...Choose Campus...
...Choose Campus...
KAMPUS SULTAN ABDUL JALIL SHAH - Tanjung Malim
KAMPUS SULTAN AZLAN SHAH - Proton City

Pilih 'JPPHB' dan seterusnya 'Kampus' di mana kerosakan tersebut berlaku.

Melalui paparan berikut, Pengadu diminta mengisi butiran kerosakan dan klik 'Submit' untuk menghantar aduan.

Complaint


[Assign](#) [Close Complain](#) [Forward](#) [Received Complaint](#)
[Dept Complaint](#) [My Complaint](#) [New](#)

Complaint To Jabatan Pengurusan Pembangunan & Harta Benda ::
KAMPUS SULTAN ABDUL JALIL SHAH - Tanjung Malim
[KSAJS]

Details of Complaint :

Current Date : 14-06-2012
Current Time : 12:28
Ext. No :
Handphone No :
* Complaint Category : ...Choose Complaint Category...
* Date Occured : 14 / 06 / 2012
* Time Occured : 12 : 28
* Complaint Location Details :
* Complaint :
300 characters left

[Submit](#)

 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوتوريسيتي قنديديقن سلطان اودريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	MUKA SURAT : 3/5
		TARIKH : 1 JANUARI 2014
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	PINDAAN : 00
		KELUARAN : A

1.2 Menyemak Status Aduan

Untuk menyemak status aduan yang telah dibuat klik  .

Paparan seperti berikut akan muncul.



Complaint

Report Assign Kad Kerja Report Close Complain Forward Received Complaint
Dept Complaint My Complaint New

My Complaints

Date From 30-06-2010 To 16-07-2010

Complaint ID	Date Enter	Description	Status	
2010-01-02659	30-06-2010	1) Tandas kubikal kiri tersumbat. Didapati ada pen terjatuh ke dalam lubang. 2) Down pipe tangki limpah bocor di tandas kubikal kanan	In Progress	Details

Untuk melihat secara terperinci aduan yang telah dibuat, klik 'Details' dan paparan berikut akan muncul.



Complaint

Report Assign Kad Kerja Report Close Complain Forward Received Complaint
Dept Complaint My Complaint New


My Complaint Details : View Contact

Complain ID	2010-01-02659
Category	JPPHB/FASILITI/UNIT KEJURUTERAAN AWAM
Help/Fault Type	Tangki Limpah (Cistern)
Complain Date	30-06-2010
Date Occured	30-06-2010
Time Occured	09:33 AM
Location	Tandas Lelaki, Bilik Jubah (Pejabat Bahagian Pengurusan Fasiliti)
Description	1) Tandas kubikal kiri tersumbat. Didapati ada pen terjatuh ke dalam lubang. 2) Down pipe tangki limpah bocor di tandas kubikal kanan
Status	In Progress

Action Taken Details

Date	Description
01-07-2010	Lawatan pertama telah dibuat.
05-07-2010	Pembaikan telah dilaksanakan dan disiapkan.

Melalui paparan ini, pengadu dapat melihat status aduan yang telah dibuat.

 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوتوريسيتي كنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	MUKA SURAT : 4/5
		TARIKH : 1 JANUARI 2014
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	PINDAAN : 00
		KELUARAN : A


1.3 Membuat Pengesahan Pemeriksaan Awalan dan Penilaian Mutu Perkhidmatan

Pengadu / Wakil Pengadu dikehendaki menurunkan tandatangan dan cop pada Kad Kerja yang telah dicetak pada kertas A4 berwarna kuning bagi mengesahkan Pemeriksaan Awalan telah dibuat oleh Pegawai Pelaksana (Assignee). Wakil Pengadu adalah kakitangan PTj sekiranya Pengadu tiada.

Setelah kerja pembaikan siap dilaksanakan, Pengadu akan menerima memo menerusi MyUPSI Portal dan diminta memberi Penilaian Mutu Perkhidmatan terhadap kerja-kerja yang telah siap dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Sekiranya tiada penilaian dibuat selepas tempoh tersebut, pihak JPPHB beranggapan Pengadu telah berpuas hati terhadap perkhidmatan yang telah diberi dan skala 'Memuaskan' ditanda secara automatik.

B) ADUAN MELALUI PANGGILAN TELEFON

1. Bagi kes-kes Kecemasan, talian telefon yang boleh dihubungi untuk membuat aduan adalah **05-4506110**. Aduan boleh dibuat bermula 8.00 pagi hingga 11.00 malam setiap hari termasuk hari Ahad dan Cuti Kelepasan Am.
2. Pengadu perlu memberikan maklumat lengkap seperti jenis dan lokasi kerosakan, nama dan nombor pekerja, Pusat Tanggungjawab (PTj) dan talian yang boleh dihubungi.
3. Senarai kes – kes kecemasan adalah seperti berikut:
 - 3.1 Kebocoran paip bekalan utama.

 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS اوتوريسيتي كنديديقن سلطان ادريس SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	MUKA SURAT : 5/5
		TARIKH : 1 JANUARI 2014
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	PINDAAN : 00
		KELUARAN : A

- 3.2 Kerosakan struktur (tiang, lantai, rasuk) dan bumbung yang menjejaskan keselamatan.
- 3.3 Kes terperangkap dalam bilik / bangunan akibat kerosakan kunci.
- 3.4 Kebocoran bumbung / siling / lantai yang serius dan menjejaskan peralatan dan harta benda.
- 3.5 Bekalan elektrik terputus untuk keseluruhan kampus / bangunan.
- 3.6 Kelengkapan elektrik yang mempunyai tanda-tanda bahaya seperti bau hangit, asap kecil, percikan api dan sebagainya.
- 3.7 Sistem hawa dingin yang tidak berfungsi yang melibatkan keseluruhan bangunan / Aras / Bilik Server / Bilik Kuliah.
- 3.8 Kebocoran sistem bekalan gas bangunan.
- 3.9 Kerosakan kritikal kemudahan lif atau bantuan kecemasan jika terperangkap dalam lif.
- 3.10 Pokok tumbang / sekah yang menghalang trafik / menjejaskan bekalan Utiliti.