



KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

MANUAL PENGGUNA

SISTEM ITDESK

Disediakan oleh: BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT

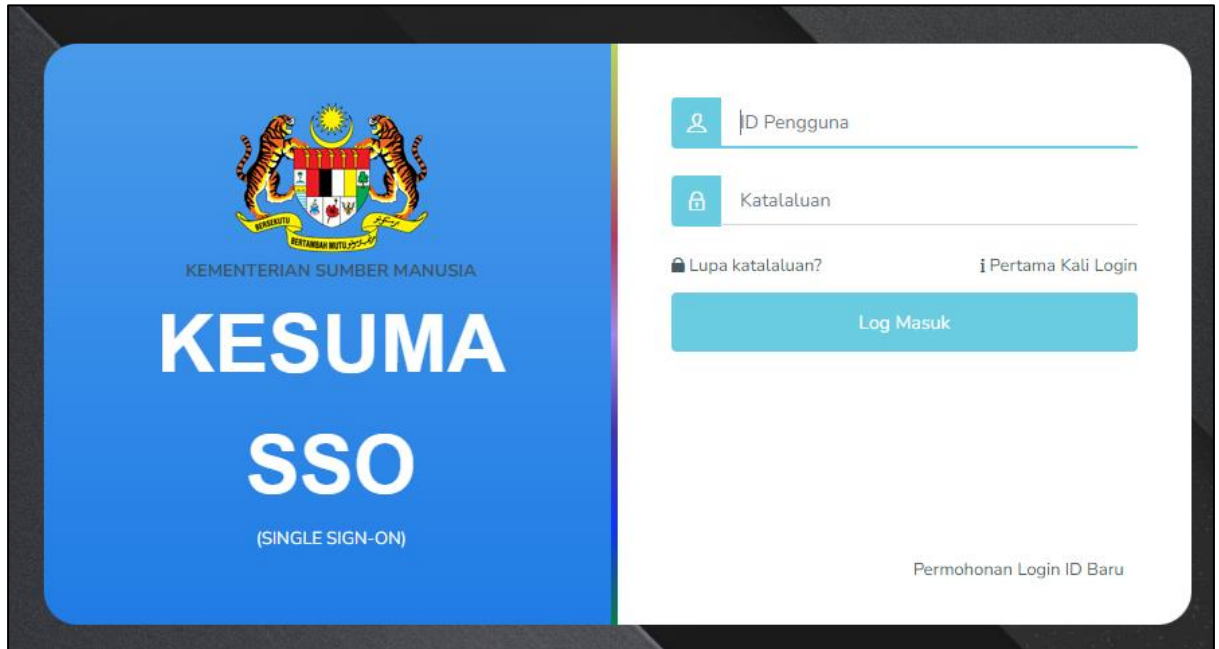
ISI KANDUNGAN

LOG MASUK.....	3
HANTAR ADUAN	4
ADUAN SAYA	7
BALAS ADUAN.....	9

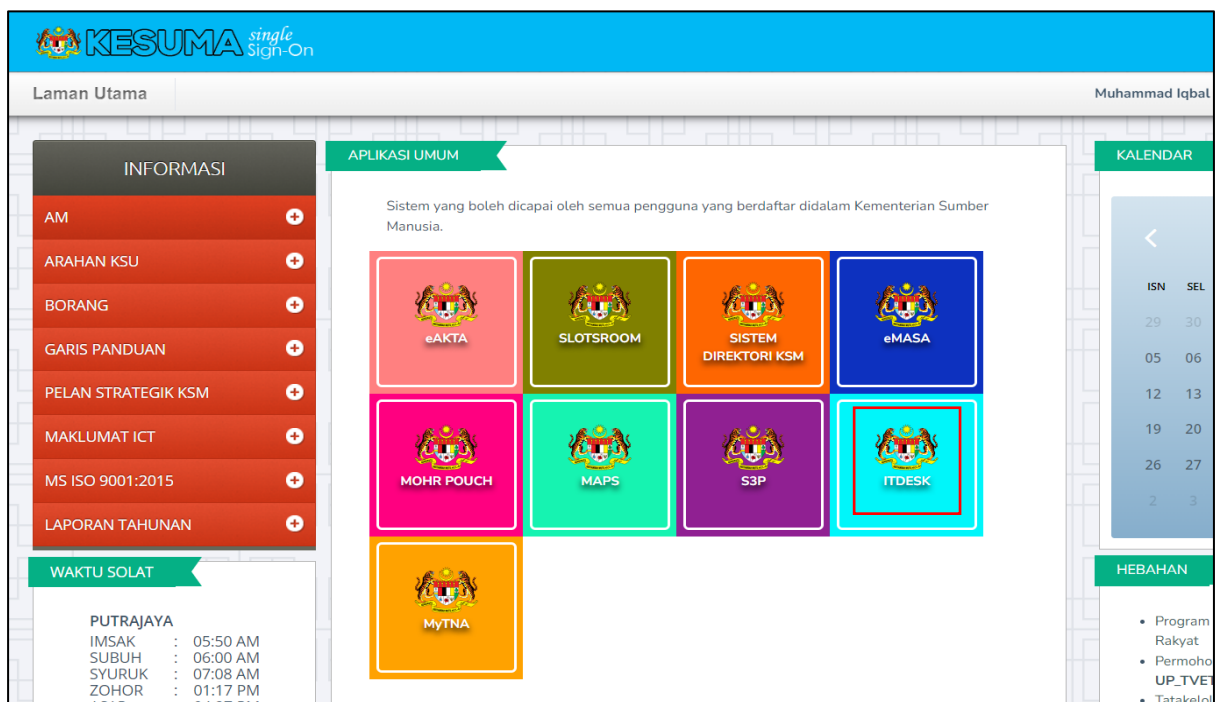
LOG MASUK

Langkah - langkah

1. Layari KESUMA SSO pada capaian <https://gerbang.mohr.gov.my/>.

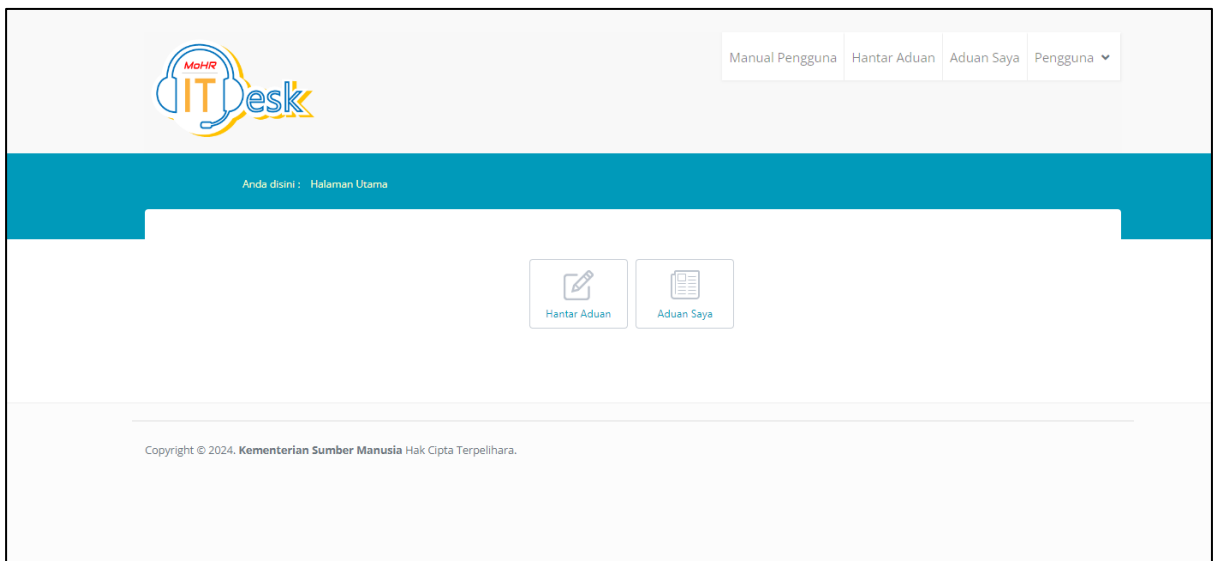


2. Masukkan **ID Pengguna** dan **Katalaluan**.
3. Sila klik pada butang **Log Masuk**.
4. Log masuk Berjaya akan memaparkan halaman seperti rajah di bawah.



5. Sila klik **ITDESK** yang terdapat di bahagian **Aplikasi Umum**.

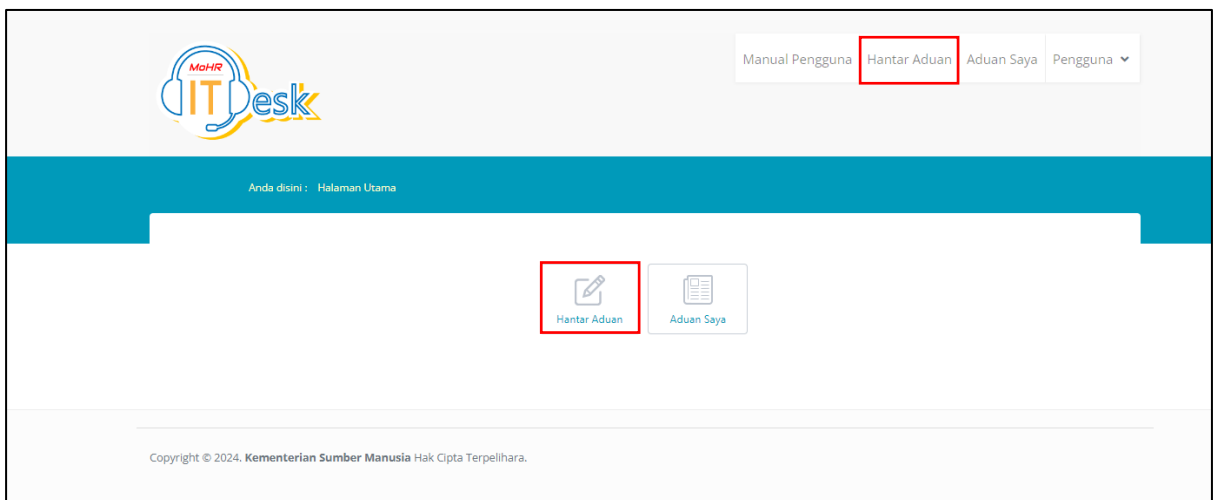
6. Sekiranya berjaya halaman utama ITDESK akan dipaparkan seperti rajah dibawah.



HANTAR ADUAN

Langkah – langkah

1. Sila klik pada **Hantar Aduan**.



2. Masukkan maklumat aduan di borang **Hantar Aduan**.

Hantar Aduan

Pengadu *

CC

Subjek *

Jenis Aduan

Perincian *

Paragraph **B** *I* U ~~S~~ <>

Lampiran

3. Sila klik butang **Hantar** apabila semua maklumat telah dilengkapkan.

4. Paparan **No Aduan** akan dikeluarkan seperti dibawah.

Hantar Aduan

✓ Aduan berjaya didaftarkan. Nombor Aduan adalah MB2021050000. Sila simpan sebagai rujukan. ✕

Pengadu * @mohr.gov.my

Subjek *

Jenis Aduan Sila Pilih

Perincian *

Lampiran + Lampiran

Hantar

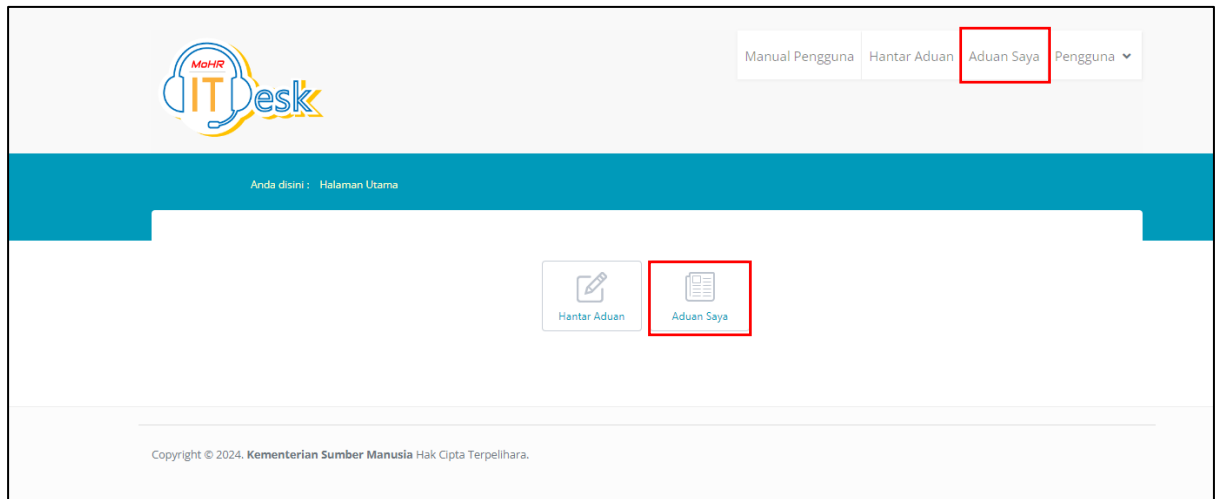
5. **No Aduan** akan dihantar kepada emel yang didaftarkan. Sila semak **No Aduan** untuk mendapat status terkini.

ADUAN SAYA

Aduan Saya adalah untuk melihat senarai aduan dan perincian aduan yang telah dihantar.

Langkah – langkah

1. Sila klik butang **Aduan Saya**.



2. Skrin **Aduan Saya** akan dipaparkan seperti gambar rajah dibawah.

The screenshot shows the 'Aduan Saya' screen. At the top, there are filters: Baru (1), Ambil Maklum (0), Dalam Tindakan (0), Selesai (0), and Selesai & Disahkan (0). Below the filters is a search bar labeled 'Carian'. The main content is a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	No Aduan↑↓	Subjek	Pengadu	Maklum Balas Terkini	Aktiviti Terkini↑↓
<input type="checkbox"/>	#MB2021050000	Sistem eApproval(1)	Pengguna Mejabantu	Pengguna Mejabantu	May 27, 2021 5:28 PM

At the bottom left, it says 'Satu rekod'.

3. Sila klik pada **No Aduan** atau **Subjek** seperti gambar rajah dibawah untuk melihat perincian aduan.

This screenshot is identical to the previous one, but with red boxes highlighting the 'No Aduan' and 'Subjek' columns in the table row.

<input type="checkbox"/>	No Aduan↑↓	Subjek	Pengadu	Maklum Balas Terkini	Aktiviti Terkini↑↓
<input type="checkbox"/>	#MB2021050000	Sistem eApproval(1)	Pengguna Mejabantu	Pengguna Mejabantu	May 27, 2021 5:28 PM

At the bottom left, it says 'Satu rekod'.

4. Skrin perincian aduan akan dipaparkan seperti gambar rajah dibawah.

Sistem eApproval (MB2021050000)

Status :	Baru	Jenis Aduan :	Aplikasi / Sistem
Tarikh Aduan :	May 27, 2021 5:28 PM	Makluman Terkini :	Pengguna Mejabantu
		Maklum Balas Terkini :	May 27, 2021 5:28 PM



Pengguna Mejabantu
May 27, 2021 5:28 PM

Assalamualaikum & Salam Sejahtera,
Mohon bantuan untuk menyemak butang pendaftaran dimana ianya tidak berfungsi.
Terima kasih.

BALAS ADUAN

Langkah – langkah

1. Sila klik butang **Aduan Saya**.
2. Pilih senarai aduan.
3. Masukkan maklumat seperti gambar rajah dibawah untuk balas aduan.

The screenshot shows the 'Balas Aduan' form. At the top, it says 'Balas Aduan *'. Below this is a rich text editor with a toolbar containing various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, list, indent, outdent, text color, background color, font size, font face) and other functions (undo, redo, insert link, insert image, insert table, insert video, insert audio, insert code, insert link, insert image, insert table, insert video, insert audio, insert code). The text area contains the message: 'Selain itu, senarai pendaftaran tidak dipaparkan. Mohon semak sistem tersebut'. Below the text area is a 'Lampiran' (Attachment) button with the text 'Jumlah Maksimum Saiz : 8 MB, Setiap Satu Fail Saiz : 2 MB dan Jumlah Maksimum Fail 20'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'BALAS ADUAN'.

4. Sila klik butang **Balas Aduan** apabila semua maklumat telah dilengkapkan.
5. Balas aduan berjaya dihantar seperti dibawah.

The screenshot shows the 'Balas aduan berjaya dihantar' (Complaint reply successfully sent) confirmation screen. At the top, there is a green banner with a checkmark icon and the text 'Balas aduan berjaya dihantar'. Below this, the system name 'Sistem eApproval (MB2021050000)' is displayed. The main content area shows the following details:

Status :	Baru	Jenis Aduan :	Aplikasi / Sistem
Tarikh Aduan :	May 27, 2021 5:28 PM	Maklumat Terkini :	Pengguna Mejabantu
		Maklum Balas Terkini :	May 27, 2021 9:00 PM

Below the details, there is a message from 'Pengguna Mejabantu' (Employee User) dated 'May 27, 2021 5:28 PM'. The message reads: 'Assalamualaikum & Salam Sejahtera, Mohon bantuan untuk menyemak butang pendaftaran dimana ianya tidak berfungsi. Terima kasih.'

At the bottom, there is a response from 'Pengguna Mejabantu' (Employee User) dated 'May 27, 2021 9:00 PM'. The response reads: 'Selain itu, senarai pendaftaran tidak dipaparkan. Mohon semak sistem tersebut.' This response is highlighted with a red border.