

# Modul 7 : Panduan Pengguna Orang Awam

## Sistem OSC Online

Jabatan Kerajaan Tempatan

Kementerian Perumahan dan  
Kerajaan Tempatan



April 2011



Isi Kandungan

1.0	Pengenalan.....	3
1.1	Platform Untuk Semua .....	3
1.2	Komponen Sistem OSC Online .....	3
1.3	Mengenai Rujukan Ini dan e Rujukan.....	5
1.4	Penggunaan Panduan Ini .....	5
2.0	Akses Sistem OSC Online .....	7
2.1	..... Alamat Sistem	7
2.2	Capaian ke Perkhidmatan Pilihan .....	8
3.0	Mendaftar Sebagai Orang Awam .....	9
3.1	Mendaftar .....	9
3.2	Mengisi Maklumat.....	10
3.3	Pengesahan Pendaftaran Orang Awam.....	11
4.0	e-Komunikasi.....	13
4.1	e-Rujukan.....	16
4.2	e-Panduan.....	17
4.3	e-Tanya.....	18
4.4	e-Aduan .....	20
5.0	Bar Navigasi .....	22
5.1	Akaun Saya : Profil Saya.....	23
5.2	Akaun Saya : Penukaran Kata Laluan .....	25
6.0	Servis Saya .....	27
6.1	e-Aduan Saya.....	27
6.2	Maklumbalas dari Kesimpulan Servis Saya .....	28
6.3	e-Tanya Saya.....	29
6.4	Maklumbalas e-Pertanyaan .....	30

## **1.0 Pengenalan**

### **1.1 Platform Untuk Semua**

Selamat Datang ke Sistem OSC Online! Sistem ini adalah suatu sistem yang direka untuk pengguna berkomunikasi, memproses serahan permohonan dan memproses permohonan untuk kawalan pemajuan (development control) secara online sepenuhnya. Dalam kata lain, ianya adalah satu platform untuk semua pengguna seperti dibawah :-

- i) Orang Awam,
- ii) Principal Submitting Person /Submitting Person (PAP/SP),
- iii) Urusetia OSC,
- iv) Agensi Teknikal Dalaman ( AT Dalaman )
- v) Agnensi Teknikal Luaran ( AT Luaran ) dan
- vi) Ahli Jawatankuasa OSC.

Ianya disediakan di dalam platform Java yang mempunyai ciri-ciri pelbagai fungsi dan berintegrasi. Panduan ini adalah salah sebuah siri-siri panduan untuk rujukan oleh Pengguna Orang Awam. Panduan-Panduan lain adalah Panduan Rujukan untuk Principal Submitting Person (PSP)/Submitting Person (SP), Urusetia OSC, Jabatan Dalaman PBT, Jabatan Teknikal Luaran, Jawatankuasa OSC dan juga Pentadbir Sistem.

### **1.2 Komponen Sistem OSC Online**

Sistem OSC Online ini membolehkan pengguna Sistem OSC Online untuk melaksanakan tugas dalam bentuk elektronik dan dalam talian (online) seperti peringkat-peringkat yang dinyatakan dibawah :-

1. Penyerahan permohonan,
2. Memproses Permohonan,
3. Penyediaan Kertas Perakuan,
4. Pengesahan Kertas Perakuan, dan
5. Menyelaras Mesyuarat OSC

Peringkat 1 dilaksanakan oleh PSP/SP, Peringkat 2 dan 5 akan dibincangkan di rujukan

## Modul 7 : Orang Awam

Urusetia OSC Online dan peringkat 3 dan 4 akan dibincangkan di dalam rujukan Agensi Teknikal Dalaman dan Agensi Teknikal Luaran.

Termasuk dalam sistem OSC Online ini adalah sistem-sistem seperti dibawah:-

A) **e Penyerahan** yang terdiri dari :-

1. **e Penyerahan.** Ini adalah sistem untuk menyerah semua jenis permohonan berkenaan dengan Kawalan Pemajuan ( Development Control ) untuk PSP/SP
2. **e Pemprosesan.** Ini adalah sistem untuk memprosesan semua jenis perkhidmatan berkenaan dengan Kawalan Pemajuan ( Development Control ) untuk Urusetia OSC, Jabatan Dalaman, Jabatan Luaran dan Jawatankuasa OSC.
3. **e Komunikasi** sebagai suatu platform komunikasi untuk pengguna-pengguna seperti Orang Awam, PSP/SP. Antara perkhidmatan tersebut adalah e Rujukan, e Panduan, e Tanya , e Aduan, e Kad Laporan dan e Pembayaran.
4. **e Pemantauan** untuk Urusetia OSC melihat dan memantau perkembangan permohonan dan pendaftaran; dan juga maklumbalas untuk pertanyaan, aduan dan pembayaran untuk Urusetia OSC.

B) Untuk menyenangkan penerangan untuk latihan dan penggunaan, sistem diatas telah diasingkan untuk kegunaan 6 kumpulan pengguna iaitu :-

1. Untuk PSP/SP, adalah **Sistem e Penyerahan** untuk mereka melakukan permohonan dan permintaan untuk **PSP/SP** dan **sistem sokongan** sebagai sistem sokongan untuk e rujukan, e panduan, e pertanyaan, dan e aduan untuk melaksanakan tugas Peringkat 1 seperti diatas.
2. Untuk Orang Awam, adalah **Sistem Sokongan e penyerahan** untuk e rujukan, e panduan, e tanya, maklumbalas dan aduan **Orang Awam**.
3. Untuk Urusetia OSC adalah Sistem **Urusetia OSC Online** untuk melaksanakan tugas Peringkat 2 dan 6 diatas.
4. Untuk agensi-agensi teknikal dalaman PBT adalah **e Agensi Teknikal Dalaman** untuk melaksanakan 3, 4 dan 5 diatas.

5. Untuk agensi-agensi teknikal luaran, e **Agensi Teknikal Luaran** untuk melaksanakan tugas peringkat 3 diatas.
6. Untuk Ahli Jawatankuasa Mesyuarat OSC, e Jawatankuasa OSC untuk melaksanakan tugas peringkat 5 diatas.

### 1.3 Mengenai Rujukan Ini dan e Rujukan

Rujukan Sistem OSC Online ini adalah suatu panduan yang lengkap kepada pengguna untuk mempelajari setiap proses dalam Sistem OSC Online. Ini adalah versi ketiga setelah penambahbaikan terhadap Sistem OSC Online sendiri memerlukan penambahbaikan terhadap rujukan ini. Disamping itu terdapat ciri-ciri Langkah-Langkah tambahan Proses Online yang telah di terangkan. Tambahan kepada Rujukan ini, Perkhidmatan e Rujukan juga akan disediakan di Portal OSC Online. Sila rujuk Perkhidmatan e Rujukan dalam manual ini.

### 1.4 Penggunaan Panduan Ini

Anda boleh membacanya secara menyeluruh sebagai sebuah buku untuk mengendalikan sistem ini, mungkin pada peringkat permulaan dan seterusnya sebagai rujukan dengan mencari bahan-bahan yang anda inginkan dengan membaca rujukan tajuk-tajuk yang diinginkan.

Sekiranya anda melihat e Rujukan, secara online, hubungan (link) akan berada di dalam sistem untuk layaran yang cepat melalui tajuk-tajuk yang ada. Untuk mereka yang lebih gemar untuk mencetak dan membaca salinan “hardcopy”, sila rujuk kepada isi kandungan untuk mencari tajuk yang ingin anda lihat. Untuk membuat rujukan ini lebih senang difahami, terdapat simbol-simbol tertentu seperti dibawah.

### Penerangan Simbol

**Bold** di dalam perenggan adalah **arahan**, **butang**, **ilustrasi** atau **parameter** yang perlu diisi.

**Proses Online** adalah untuk rujukan langkah yang perlu dibuat ( contoh dibawah ).

**Proses Online ( 2.1 ) : Akses**

- i. **Klik** ikon Internet Explorer atau Mozilla Firefox di PC
- ii. **Taipkan** <http://www.epbt.gov.my> pada ruang **alamat (address)**, tunggu untuk skrin seperti diatas, **ilustrasi 1**.
- iii. **Klik** pautan OSC Online dan Skrin **ilustrasi 2** akan dipapar.

**Nota** adalah panduan tambahan untuk pengguna.

**Nota** : Nombor dari ruangan navigasi ID Projek akan bertukar dari warna biru ke warna merah jika ID Projek tersebut pernah dilihat sebelum ini.

## 2.0 Akses Sistem OSC Online

### 2.1 Alamat Sistem

Akses untuk Sistem OSC Online boleh dicapai dengan mengakses laman web utama Pihak Berkuasa Tempatan di alamat <http://www.mpm.gov.my> (contoh) melalui perisian **Internet Explorer** atau **Mozilla Firefox**.

*Ilustrasi 1: Skrin Halaman Web Utama*



### Proses Online ( 2.1 ) : Akses

- i) **Klik Ikon** Internet Explorer atau Mozilla Firefox di PC.
- ii) **Taipkan** <http://www.epbt.gov.my> pada ruang alamat (address) dan tunggu untuk skrin seperti diatas, **ilustrasi 1**.
- iii) **Klik Pautan** OSC Online dan Skrin **ilustrasi 2** akan dipapar.



## 2.2 Capaian ke Perkhidmatan Pilihan

Skrin seperti **Ilustrasi 2** akan dipaparkan selepas pemilihan PBT dibuat. Skrin ini merupakan skrin perkhidmatan-perkhidmatan yang terdapat dalam OSC Online. Terdapat 2 jenis bahagian perkhidmatan mengikut pengguna iaitu:

- i. **Untuk Orang Awam dan PSP/SP** – Orang Awam dan PSP/SP boleh menggunakan perkhidmatan ini. e-Rujukan dan e-Panduan adalah perkhidmatan terbuka tanpa kata laluan dan e-Tanya dan e-Aduan adalah perkhidmatan terhad dengan kata laluan.
- ii. **Untuk PSP/SP sahaja** ( perkhidmatan terhad dengan kata laluan ) – hanya PSP/SP sahaja boleh menggunakan perkhidmatan ini.

Untuk pengguna baru sila klik pada Pengguna Baru? Daftar Sini untuk mendaftar.

*Ilustrasi 2: Halaman Utama Perkhidmatan*



### Proses Online ( 2.2 ) : Pilihan

- i. Untuk Pilihan yang tidak memerlukan akses katalaluan,
  - a) Klik ikon **Pilihan ( e-Rujukan dan e-Panduan)**
- ii. Untuk Pilihan yang memerlukan akses katalaluan,
  - b) Klik butang **Pengguna Baru? Daftar Sini** atau, selepas mendaftar,
  - c) Klik ikon **Pilihan ( e-Tanya dan e-Aduan )**



### 3.0 Mendaftar Sebagai Orang Awam

Terdapat cara pantas untuk Mendaftar Sebagai Orang Awam. Untuk pengguna baru sila klik pada Pengguna Baru? Daftar Sini untuk mendaftar. Skrin seperti ilustrasi 4 akan tertera untuk pemilihan **Pendaftaran Orang Awam** atau **Pendaftaran Ejen**. Pilih pendaftaran untuk orang awam. Skrin seperti ilustrasi 4 akan tertera. Isikan borang yang tersedia pada paparan tersebut dan pilih Hantar untuk menyelesaikan pendaftaran.

### 3.1 Mendaftar

Pada ilustrasi dibawah, sila pilih Pendaftaran Orang Awam.



*Ilustrasi 3: Daftar Pengguna baru*


### Proses Online ( 3.1 ) : Pilihan

**Klik butang Pendaftaran Orang Awam** untuk meneruskan pendaftaran

### 3.2 Mengisi Maklumat

Seperti yang anda lihat di Ilustrasi 4 seperti di bawah, anda wajib mengisi semua kolom yang bertanda asterisk merah (\*). Untuk contoh di sini, saya akan mendaftarkan nama pengguna (username) *encikawam*. Apabila selesai diisi, klik pada butang “Hantar” yang berada di bawah borang ini.

*Ilustrasi 4: borang pendaftaran orang awam*



The screenshot shows the registration form for OSC ONLINE. The header includes the OSC ONLINE logo, the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan', and the Malaysian coat of arms. Below the header, the page title is 'Dewan Bandaraya Kuala Lumpur' and 'Utama'. The main content area is titled 'Borang Pendaftaran Orang Awam' and contains the following fields:

- Log Masuk**: Includes fields for 'Nama Pengguna' and 'Kata Laluan', with 'Semula' and 'Log Masuk' buttons.
- Maklumat Maklumbalas**: A text area containing 'Lot 23, Jalan Maju, Taman Ibukota'.
- Alamat \***: A text area for the address.
- Poskod \***: A text area containing '61000'.
- Kawasan \***: A text area containing 'Kuala Lumpur'.
- Negeri \***: A text area containing 'Wilayah Persekutuan'.
- No.Telefon \***: A text area containing '03 - 2311414'.
- No.Telefon (Telefon Bimbit) \***: A text area containing '019 - 4139393'.
- E-mel \***: A text area containing 'akramin0075@gmail.com'.

Additional fields include 'Nama Akaun Pengguna \*' (Akramin), 'Kata Laluan (Password) \*' (masked with dots), 'Taip Semula Kata Laluan \*' (masked with dots), 'Nama \*' (Muhammad Akramin bin Zeini), and 'No. I/C \*' (780122026779). A red asterisk indicates that the I/C number is not required. The form also includes 'Batal' and 'Hantar' buttons at the bottom.

#### Proses Online ( 3.2 ) : Pengisian Maklumat

- i) **Klik** pada **Medan Kosong** untuk menaip maklumat Orang Awam.
- ii) **Klik** butang **Hantar** untuk menghabiskan pengisian.
- iii) Medan yang bertanda \* merupakan medan mandatori (MESTI diisi). Sekiranya butang **Teruskan** diklik tanpa mengisi medan mandatori , paparan mesej amaran akan dipapar.

### 3.3 Pengesahan Pendaftaran Orang Awam

Paparan pada **ilustrasi 5** seperti dibawah akan kelihatan menunjukkan permintaan untuk pendaftaran baru berjaya.

Selepas berjaya mendaftar sebagai pengguna baru, pergi ke bahagian Login Sistem untuk Log Masuk seperti di ilustrasi 3 atau Proses Online 1.3 ii a) atau di bar navigasi yang berada di sebelah kiri, Bar Navigasi, halaman web seperti di ilustrasi 7 dibawah. Isi kedua-dua ruang Nama Pengguna dan Kata Laluan seperti yang diisi semasa pendaftaran. Kemudian klik pada butang Log Masuk untuk mengakses masuk ke sistem e-Tanya dan e Aduan.

*Ilustrasi 5: Pendaftaran Berjaya*



The screenshot displays the official website for the Majlis Perbandaran Kuantan's e-Penyerahan system. The header includes the OSC ONLINE logo, the Malaysian coat of arms, and the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan Kuantan'. The main content area features a confirmation message: 'Permintaan yang dibuat berjaya!' (Request successfully made). Below this, it states: 'Pendaftaran telah berjaya. Anda boleh log masuk dengan Nama Pengguna dan Kata Laluan yang telah anda daftarkan.' (Registration successful. You can log in with the Username and Password you have registered.) The user name 'User Name : Nadzir Paiman' is displayed. On the left sidebar, there are sections for 'Log Masuk e-Penyerahan' with input fields for 'Nama Pengguna' and 'Kata Laluan', and buttons for 'Semula' and 'Log Masuk'. Other sidebar options include 'e-Pemprosesan', 'Muat Turun', and 'Mozilla Firefox v.3.5'. The footer contains technical notes and copyright information.

Setelah anda berjaya, anda akan boleh untuk membuat Log Masuk kedalam system melalui Bar Navigasi disebelah atas dan kiri skrin seperti diilustrasi dibawah.

### Proses Online ( 3.3 ) : Pengisian

- i. **Klik pada Medan Kosong** disebelah Log Masuk dan Taip nama pengguna.
- ii. **Taip pada Medan Kosong** disebelah **Kata Laluan**, kata laluan anda.
- iii. **Klik butang Log Masuk.**



The screenshot displays the OSC Online user interface. On the left, there is a navigation menu with the following items: "Log Masuk" (highlighted with a red box), "Pegguna Baru? Daftar Sini", "Semakan Online", "OSC e-Pemprosesan", "Muat Turun", and "Mozilla Firefox v.3.5". The main content area features a "Log Masuk" form with fields for "Nama Pengguna:" and "Kata Laluan:", and buttons for "Semula" and "Log Masuk". To the right of the form, there are several service icons and descriptions: "e-Permohonan" (Mengemukakan Permohonan untuk OSC Online yang Berkaitan dengan Kawalan Pembangunan), "e-Permintaan Perkhidmatan" (Memohon Perkhidmatan Lain OSC Online yang Berkaitan dengan Kawalan Pembangunan), "e-Rujukan" (Rujukan untuk OSC Online dengan Kawalan Pembangunan), "e-Panduan" (Informasi untuk OSC Online yang Berkaitan dengan Kawalan Pembangunan), "e-Tanya" (Membuat Pertanyaan untuk OSC Online), "e-Bayaran" (Bukti Pembayaran untuk OSC Online), "e-Aduan" (Membuat Aduan Berkaitan Perkhidmatan-perkhidmatan untuk OSC Online), and "e-Kad Laporan" (Penilaian Perkhidmatan-perkhidmatan untuk OSC Online).

## 4.0 e-Komunikasi

### a) Gambaran Keseluruhan

Sistem ini adalah sistem yang direka sebagai suatu platform formal untuk komunikasi dari Orang Awam dengan Urusetia OSC, AT Dalaman dan AT Luaran berkenaan rujukan, panduan, pertanyaan dan aduan untuk kawalan pemajuan (development control). Terdapat beberapa beberapa jenis Perkhidmatan iaitu :-

4.1 e-Rujukan

4.2 e-Panduan

4.3 e-Tanya

4.4 e-Aduan

Capaian Perkhidmatan e Komunikasi adalah dari Menu Utama Perkhidmatan seperti di proses 2.2.

### b) Mengenai Sub Sistem e-Komunikasi

Sub Sistem ini membolehkan secara keseluruhan perkhidmatan untuk komunikasi anda Orang Awam/PSP/SP dengan Urusetia OSC, AT Dalaman dan AT Luaran berlansung dengan secara online dengan lebih efisien dan efektif. Kesemua perkhidmatan ini adalah berkaitan dengan perkhidmatan kawalan pemajuan sahaja.

Sub Sistem ini merupakan “front end” untuk **Sistem OSC Online** yang dibuka untuk Orang Awam/PSP/SP untuk membuat pertanyaan, aduan, rujukan dan panduan berkenaan Kawalan Pemajuan.

Semua jenis perkhidmatan dapat dilaksanakan oleh Orang Awam/PSP/SP sebelum, sewaktu dan selepas PSP/SP membuat penghantaran permohonan atau permintaan, **Sistem e Pemantauan** akan mengambil alih tugas untuk melakukan maklumbalas untuk perkhidmatan e-Komunikasi ini bagi Urusetia OSC, AT Dalaman dan AT Luaran.



### c) Penggunaan Perkhidmatan Ini

Kepada Orang Awam perkhidmatan ini adalah bertujuan sebagai panduan dan membuat segala rujukan, pertanyaan, aduan dan panduan kepada/dari Urusetia OSC, AT Dalaman dan Luaran.

### d) Akses Perkhidmatan

Dari **Proses Online 2.2 : Pemilihan Perkhidmatan** atau pada skrin seperti dibawah, Sila Klik pada pautan **e-Komunikasi** untuk mendapatkan akses kepada perkhidmatan-perkhidmatan disebut diatas.



*ilustrasi 7 : Skrin Menu Utama*

### Proses Online ( 4.0 ) : Pemilihan Perkhidmatan

- i) Klik pautan **Perkhidmatan** pilihan anda (pilih satu pautan dari pilihan 4.1 hingga 4.6 diatas) untuk melakukan tugas.



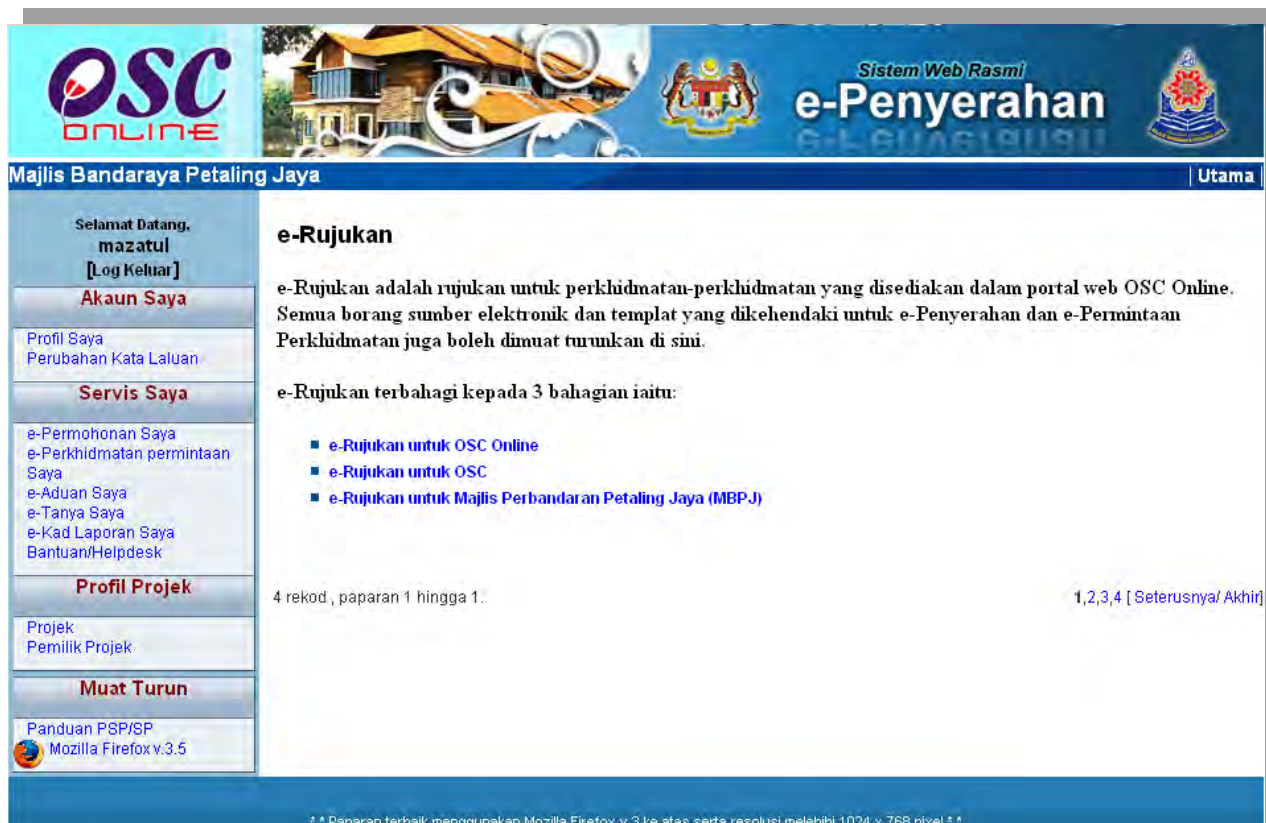


## 4.1 e-Rujukan e-Rujukan

Perkhidmatan ini adalah rujukan untuk semua pengguna Orang Awam dan PSP/SP. Halaman e-Rujukan ini boleh dicapai dengan menekan butang “e-Rujukan” pada skrin seperti **Ilustrasi 7** diatas. **Ilustrasi 8** di bawah menunjukkan paparan skrin untuk e-Rujukan. Halaman ini memaparkan rujukan untuk yang berikut :-

- i. e-Rujukan untuk OSC Online : Semua rujukan yang perlu untuk sistem elektronik OSC Online termasuk manual rujukan dan garis panduan.
- ii. e- Rujukan untuk OSC : Semua pekeliling and garis panduan dari kerajaan pusat berkenaan kawalan pemajuan.
- iii. e- Rujukan untuk PBT : Semua paris panduan, template, birang-borang dan bahan rujukan untuk kawalan pemajuan di PBT.

*Ilustrasi 8: Skrin e-Rujukan*



The screenshot shows the 'e-Rujukan' page on the OSC Online portal. The page header features the OSC ONLINE logo, a house illustration, the Malaysian coat of arms, and the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan'. The main content area is titled 'e-Rujukan' and contains the following text:

**e-Rujukan**

e-Rujukan adalah rujukan untuk perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan dalam portal web OSC Online. Semua borang sumber elektronik dan templat yang dikehendaki untuk e-Penyerahan dan e-Permintaan Perkhidmatan juga boleh dimuat turunkan di sini.

e-Rujukan terbahagi kepada 3 bahagian iaitu:

- [e-Rujukan untuk OSC Online](#)
- [e-Rujukan untuk OSC](#)
- [e-Rujukan untuk Majlis Perbandaran Petaling Jaya \(MBPJ\)](#)

4 rekod , paparan 1 hingga 1. 1,2,3,4 [ Seterusnya/ Akhir]

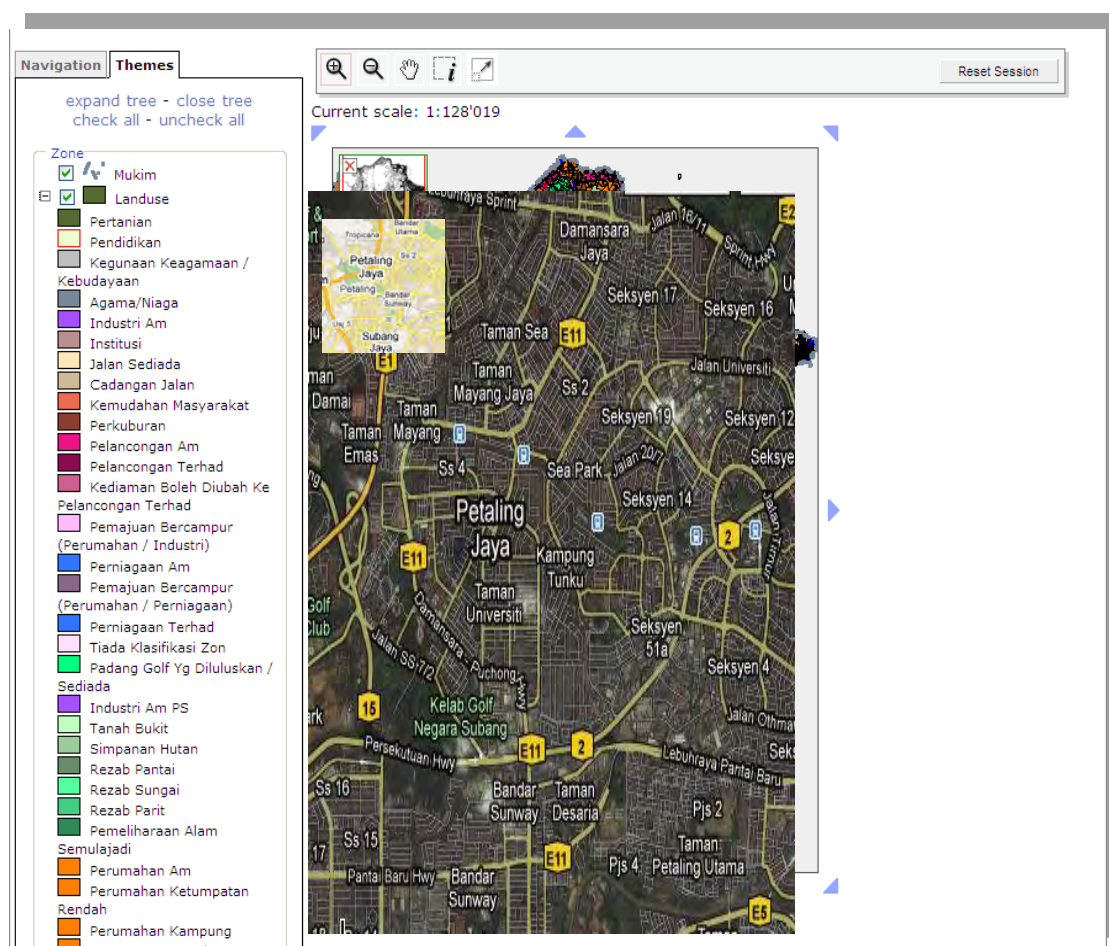
The left sidebar contains the following navigation links:

- Selamat Datang, mazatul [Log Keluar]
- Akaun Saya**
- Profil Saya
- Perubahan Kata Laluan
- Servis Saya**
- e-Permohonan Saya
- e-Perkhidmatan permintaan Saya
- e-Aduan Saya
- e-Tanya Saya
- e-Kad Laporan Saya
- Bantuan/Helpdesk
- Profil Projek**
- Projek
- Pemilik Projek
- Muat Turun**
- Panduan PSP/SP
- Mozilla Firefox v.3.5

At the bottom of the page, there is a footer note: "\*\* Paparan terbaik menggunakan Mozilla Firefox v.3 ke atas serta resolusi melebihi 1024 x 768 pixel. \*\*"

## 4.2 e-Panduan e-Panduan

e-Panduan boleh diakses tanpa log masuk ke dalam sistem. Semua jenis pengguna boleh menggunakan aplikasi ini seperti dipaparkan pada Ilustrasi 9 seperti di bawah.



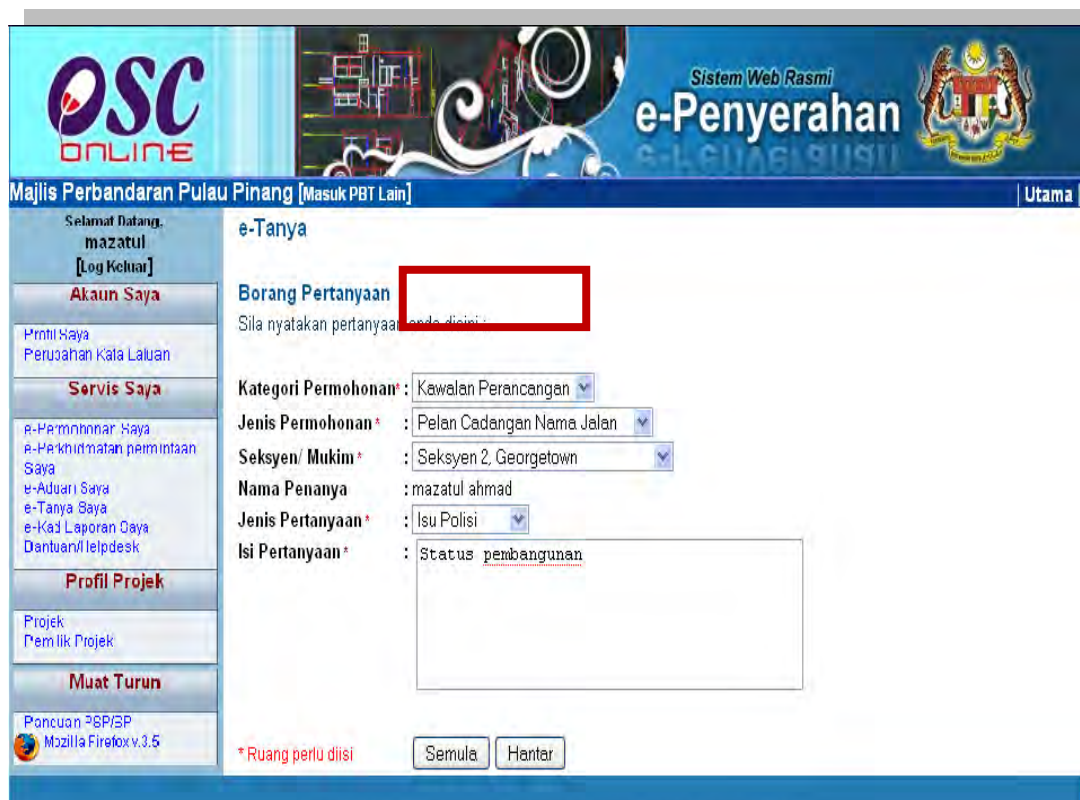
*Ilustrasi 9: Skrin e-Panduan*

### 4.3 e-Tanya e-Tanya

Skrin seperti Ilustrasi 10 berikut adalah paparan bagi halaman e-Tanya. Tujuan halaman ini adalah untuk pengguna mengajukan sebarang pertanyaan kepada pihak tertentu mengenai hal-hal tertentu.

Halaman ini memerlukan pengguna untuk log masuk ke dalam sistem. Untuk menghantar sebarang pertanyaan sila isi maklumat yang dikehendaki dan klik pada butang “**Hantar**” dan klik butang “**Semula**” untuk kembali kepada maklumat asal.

*ilustrasi 1 : Skrin Borang e-Tanya*



The screenshot shows the 'e-Tanya' form interface. At the top, there is a header with the OSC ONLINE logo and the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan'. Below the header, the page title is 'Majlis Perbandaran Pulau Pinang [Masuk PBT Lain]'. The main content area is titled 'e-Tanya' and contains a form titled 'Borang Pertanyaan'. The form includes the following fields:

- Borang Pertanyaan**: A red box highlights this title.
- Sila nyatakan pertanyaan anda disini:** A text input field.
- Kategori Permohonan\***: A dropdown menu with 'Kawalan Perancangan' selected.
- Jenis Permohonan\***: A dropdown menu with 'Pelan Cadangan Nama Jalan' selected.
- Seksyen/ Mukim\***: A dropdown menu with 'Seksyen 2, Georgetown' selected.
- Nama Penanya**: A text input field with 'mazatul ahmad' entered.
- Jenis Pertanyaan\***: A dropdown menu with 'Isu Polisi' selected.
- Isi Pertanyaan\***: A text area with 'Status pembangunan' entered.

At the bottom of the form, there is a red asterisk warning '\* Ruang perlu diisi' and two buttons: 'Semula' and 'Hantar'.

## Modul 7 : Orang Awam

Seterusnya paparan seperti Ilustrasi 45 di bawah akan dipaparkan yang menunjukkan pertanyaan anda telah berjaya dihantar.

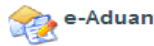
*Ilustrasi 11: Skrin Status Pertanyaan berjaya dihantar*



The screenshot displays the user interface of the OSC ONLINE e-Persewaan system. The header includes the OSC ONLINE logo, the text 'Sistem Web Rasmi e-Persewaan', and the official emblem of the Petaling Jaya City Council. Below the header, the page title is 'Majlis Bandaraya Petaling Jaya' with a 'Utama' link. The left sidebar contains a navigation menu with sections: 'Selamat Datang, mazatul [Log Keluar]', 'Akaun Saya', 'Profil Saya' (with a link to 'Perubahan Kata Laluan'), 'Servis Saya' (with links for 'e-Permohonan Saya', 'e-Perkhidmatan permintaan Saya', 'e-Aduan Saya', 'e-Tanya Saya', 'e-Kad Laporan Saya', and 'Bantuan/Helpdesk'), 'Profil Projek' (with a link to 'Projek Pemilik Projek'), and 'Muat Turun'. The main content area features a heading 'Permintaan yang dibuat berjaya!' followed by a message box stating: 'Pertanyaan berjaya dihantar Halaman ini akan kembali sebentar lagi'. Below this, the submission details are listed: 'ID Pertanyaan : 7', 'Nama Penanya : mazatul ahmad', and 'Jenis Permohonan : Kebenaran Merancang'.



#### 4.4 e-Aduan



Skrin seperti Ilustrasi 12 berikut adalah paparan bagi halaman e-Aduan. Untuk menggunakan aplikasi ini anda dikehendaki log masuk ke dalam sistem. Seterusnya anda dikehendaki mengisi medan-medan seperti yang dipaparkan di **Ilustrasi 12** dibawah. Setelah selesai mengisi medan-medan tersebut, sila klik butang “**Hantar**” untuk menghantar aduan tersebut ke pihak yang bertanggungjawab. Klik butang ”**Semula**” untuk kembali kepada maklumat asal.



ilustrasi 12 : Skrin e-Aduan



Seterusnya, skrin seperti **Ilustrasi 13** di bawah akan dipaparkan menunjukkan aduan anda telah berjaya dihantar.

*ilustrasi 2 Skrin Status Aduan berjaya dihantar*



The screenshot displays the user interface of the OSC ONLINE e-Penyerahan system. The header includes the OSC ONLINE logo, the Malaysian coat of arms, and the text "Sistem Web Rasmi e-Penyerahan". The navigation bar identifies the user as "Majlis Bandaraya Petaling Jaya" and shows a "Utama" link. A left-hand menu contains various user options such as "Selamat Datang, mazatul", "Akaun Saya", "Servis Saya", "Profil Projek", and "Muat Turun". The main content area features a blue heading "Permintaan yang dibuat berjaya!" and a white box with the following details:

- Aduan berjaya dihantar Halaman ini akan kembali sebentar lagi
- ID Aduan : 2
- Nama Aduan : Berkenaan OSC
- Jenis Permohonan : Kebenaran Merancang

## 5.0 Bar Navigasi

Bar Navigasi yang direka untuk mempercepatkan dan sebagai rujukan kepada pengguna untuk mengakses fungsi-fungsi yang dibenarkan untuk pengguna. Ada dua fungsi iaitu, pertama adalah **Akaun Saya** sebagai pentabdir untuk Kata Laluan dan profil pengguna; dan Kedua adalah **Servis Saya** untuk pengguna awam akses kepada e Aduan, e Tanya, dan Kesimpulan Servis Saya sebagai rujukan untuk aktiviti-aktiviti sebelumnya untuk e Aduan dan e Tanya.

Setelah log masuk anda berjaya, anda akan dapati bahawa menu di sebelah kiri anda telah bertukar seperti di atas.

*Ilustrasi 14: log masuk Berjaya*



### Proses Online ( 4.0 ) : Pengisian

- i. **Akaun Saya**
  - a) **Klik** pautan **Profil Saya** untuk mengemaskini profil pengguna.
  - b) **Klik** pautan **Perubahan Kata Laluan** untuk melakukan tugas menukar kata laluan.
- ii. **Servis Saya**
  - c) **Klik** pautan **Kesimpulan Servis Saya** untuk melihat aktiviti-aktiviti yang telah pengguna lakukan.
  - d) **Klik** pautan **e Aduan Saya** untuk ke ringkasan aduan-aduan saya.
  - e) **Klik** pautan **e-Tanya Saya** untuk ke ringkasan pertanyaan saya

## 5.1 Akaun Saya : Profil Saya

Apabila anda klik pada “Profil Saya” pada Proses Online 3.0 i), paparan di ilustrasi 15 seperti dibawah akan ditunjukkan. Semua maklumat yang telah anda isi ketika mendaftar tadi akan dipaparkan di sini. Anda juga boleh mengemaskini rekod anda, seperti menukar nama, alamat, nombor telefon, e mel dan sebagainya.

*Ilustrasi 15: Profil Saya*



**OSC ONLINE** Sistem Web Rasmi e-Penyerahan

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur | Utama

Selamat Datang, **akramin Z** [Log Keluar]

**Akaun Saya**

Profil Saya  
Perubahan Kata Laluan

**Servis Saya**

Kesimpulan Servis Saya  
e-Aduan Saya  
Bantuan/Helpdesk

**Muat Turun**

Panduan Orang Awam  
Mozilla Firefox v.3.5

Pentadbiran Orang Awam > Kemaskini Profil

**Kemaskini Profil**  
Kemaskini Profil Anda Di Sini:-

**Nama Akaun:** akramin Z

**Nama Pengguna:** akramin Z

**Nama \*:** Muhammad Akramin bin Zeini

**No. I/C \*:** 780122026779 \*M tidak diperlukan

**Maklumat Maklumbalas**

**Alamat \*:** Lot 23, Jalan Maju, Taman Ibukota

**Poskod \*:** 61000

**Kawasan \*:** Kuala Lumpur

**Negeri \*:** Wilayah Persekutuan

**No. Telefon \*:** 03 - 2311414

**No. Telefon (Telefon Bimbit) \*:** 019 - 4139393

**E-mel \*:** akramin0075@gmail.com

\*Wajib Diisi

[Batal] [Hantar]

### Proses Online ( 4.1 ) : Pengisian Maklumat

- i. Klik pada **Medan Kosong** untuk membetulkan maklumat.
- ii. Klik butang **Hantar** untuk menghabiskan pembetulan.
- iii. Medan yang bertanda \* merupakan medan mandatori (MESTI diisi). Sekiranya butang **Hantar** diklik tanpa mengisi medan mandatori, paparan mesej amaran akan dipapar.
- iv. Klik butang **Batal** untuk membatalkan kemaskini profil pengguna.



Ilustrasi 16: Kemaskini Profil Saya Berjaya

Apabila anda klik “Hantar,” skrin di Ilustrasi 16 seperti di atas akan dipaparkan sementara, dan apabila anda kembali ke “Profil Saya,” perubahan yang anda lakukan sebentar tadi telahpun berlaku serta merta. Message diatas akan dipaparkan untuk menandakan permintaan telah berjaya.

## 5.2 Akaun Saya : Penukaran Kata Laluan

Dari **Proses Online 4.0 ii)** akan dipaparkan seterusnya ialah Perubahan Kata Laluan seperti di **ilustrasi 17** seperti di bawah. Klik pilihan ini jika anda mahu menukar kata laluan lama kepada kata laluan baru. Isikan kata laluan anda sekarang pada kotak teks “kata laluan lama” dan masukkan kata laluan baru anda sebanyak dua kali, iaitu di kotak teks “kata laluan baru” dan “masukkan semula kata laluan baru.”

Klik **Hantar** mesej di **ilustrasi 10** seperti di bawah akan dipaparkan jika permohonan anda berjaya.

*Ilustrasi 17: Kemaskini kata laluan*

Sistem Web Rasmi  
**e-Penyerahan**

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur | Utama

Selamat Datang,  
**akramin Z**  
[Log Keluar]

**Akaun Saya**

- Profil Saya
- Pembaharuan Kata Laluan

**Servis Saya**

- Kandungan Servis Saya
- Arahan Saya
- Bantuan/Helpdesk

**Muat Turun**

- Panduan Orang Awam
- Mozilla Firefox v.3.5

**Akaun Saya >> Kemaskini Kata Laluan**

**Tukar Kata Laluan**  
Sila masukkan kata laluan lama dan baru anda:-

Nama Pengguna : akramin Z

Kata Laluan Lama :

Kata Laluan Baru :

Masukkan semula Kata Laluan Baru :

### Proses Online ( 3.2 ) : Pengisian Maklumat

- Klik pada **Medan Kosong** berkenaan untuk penukaran Kata Laluan.
- Klik butang **Hantar** untuk menghabiskan penukaran Kata Laluan.



*Ilustrasi 18: Kemaskini Kata Laluan Berjaya*





## 6.0 Servis Saya

Selain daripada maklumat akaun, pengguna yang log masuk sebagai orang awam juga dapat melihat perkembangan dan maklumbalas daripada e-Aduan dan e-Tanya yang telah dihantar sebelum ini. Ini boleh dilakukan dengan mengakses menu-menu di bawah “Servis Saya,” seperti yang akan diterangkan di bawah.

### 6.1 e-Aduan Saya

Klik pada “Kesimpulan Servis Saya” dan ilustrasi 19 akan dipaparkan. Di menu ini, anda akan dapati kedua-dua e-Aduan dan e-Tanya dipaparkan serentak. Di sini anda boleh melihat Jenis Permohonan, Jenis Aduan/Tanya, tarikh dihantar dan maklumbalas tentang Aduan/Tanya anda yang telah anda hantar sebelum ini. Maklumbalas akan dihantar dalam bentuk pdf, dan Pengguna boleh klik pada barisan maklumbalas tersebut untuk melihat maklumbalas

*Ilustrasi 7: e-Aduan Saya*



Majlis Perbandaran Kuantan | Utama

Selamat Datang, Nadzir Paiman [Log Keluar]

**Akaun Saya**

Profil Saya  
Perubahan Kata Laluan

**Servis Saya**

Kesimpulan Servis Saya  
e-Aduan Saya  
Bantuan/Helpdesk

**Muat Turun**

Panduan Orang Awam  
Mozilla Firefox v.3.5

Servis Saya >> Kesimpulan

**e-Aduan**  
Sila pilih aduan untuk melihat permintaan e-Aduan dengan terperinci :-

ID Aduan	Jenis Permohonan	Jenis Aduan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
2	Kebernaan Merancang	Berkenaan OSC	09 Mar 2011 10:50	Tidak

1 rekod dijumpai.

**e-Tanya**  
Sila pilih pertanyaan untuk melihat permintaan e-Tanya dengan terperinci :-

ID Pertanyaan	Jenis Permohonan	Jenis Pertanyaan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
7	Pelan Kerja Tanah	Isu Polisi	09 Mar 2011 10:38	Tidak

1 rekod dijumpai.

tersebut.

### Proses Online ( 6.1 ) : Pilihan

- i) Klik pautan **ID Aduan/Pertanyaan** berkenaan untuk melihat aduan/pertanyaan.

## 6.2 Maklumbalas dari Kesimpulan Servis Saya

Setelah pilih ID Aduan/Pertanyaan yang dikehendaki untuk mendapatkan maklumat lebih terperinci tentang e-Aduan dan e-Tanya yang telah dibuat. Paparan seperti di **Ilustrasi 19** di atas akan muncul apabila anda klik mana-mana ID Aduan. Paparan seperti di **Ilustrasi 20** di bawah akan muncul apabila anda klik mana-mana ID Pertanyaan. Setelah melihat maklumat tersebut, anda boleh klik “Kembali” untuk kembali ke menu sebelumnya.

*Ilustrasi 8: Maklumant e-Aduan*



The screenshot shows the official website of the Majlis Perbandaran Kuantan. The header includes the OSC ONLINE logo, the Malaysian coat of arms, and the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan KUANTAN'. The main content area is titled 'Servis Saya >> e-Aduan' and displays the following details for a complaint:

- Maklumat e-Aduan**
- Jenis Permohonan** : Kebenaran Merancang
- Jenis Aduan** : Berkenaan OSC
- Mukim** : Hulu Lepar
- Tajuk Aduan** : Berkenaan OSC
- Maklumat Aduan** : Testing Purposes
- Maklumbalas Aduan** :
- Maklumbalas oleh** :
- Tarikh Maklumbalas** : 2011-03-09 10:50:19.0

Below the details, there is a section for 'Maklumbalas Pihak Berkuasa Lain' with a table header: Perincian Maklumbalas, Pihak, Tarikh Hantar, and Tarikh Balas. The table is currently empty, with the message 'Tiada rekod dijumpai.' (No records found). A yellow 'Kembali' button is located at the bottom of the page.

### Proses Online ( 6.2 ) : Pilihan

- i) Klik butang **Kembali** untuk kembali ke menu sebelumnya.

### 6.3 e-Tanya Saya

Apabila anda klik e-Tanya Saya, anda akan mendapat paparan yang hampir sama dengan “Kesimpulan Servis Saya.” seperti di Ilustrasi 18 diatas Perbezaannya cuma e-Pertanyaan sahaja yang dipaparkan. Paparan ini sesuai jika anda mempunyai banyak e-Pertanyaan yang ingin dipaparkan.

Seperti sebelumnya, anda juga boleh klik pada ID Pertanyaan yang dikehendaki untuk mendapatkan maklumat lebih terperinci tentang e-Tanya yang telah dibuat. Setelah melihat maklumat tersebut, anda boleh klik “Kembali” untuk kembali ke menu sebelumnya.

#### Proses Online ( 6.3 ) : Pilihan

- i. Klik pautan ID Tanya untuk melihat pertanyaan dengan lebih terperinci.



The screenshot shows the user interface of the OSC online portal. The user is logged in as 'Nadzir Paiman'. The main content area displays the 'e-Tanya' section, which includes a table of questions. The 'ID Pertanyaan' field in the table is highlighted with a red box.

ID Pertanyaan	Jenis Permohonan	Jenis Pertanyaan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
7	Pelan Kerja Tanah	Isu Polisi	09 Mar 2011 10:38	Tidak

## 6.4 Maklumbalas e-Pertanyaan

Paparan seperti si Ilustrasi 20 di bawah pula akan muncul apabila anda klik mana-mana ID Pertanyaan.

*Ilustrasi 22 :Maklumbalas e-Pertanyaan*

The screenshot shows the OSC ONLINE e-Perkerajaan system interface. The header includes the OSC ONLINE logo, the Malaysian coat of arms, and the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan KUANTAN'. The main content area is titled 'Majlis Perbandaran Kuantan' and 'Utama'. It features a navigation menu on the left with options like 'Selamat Datang, Nadzir Palman', 'Akaun Saya', 'Profil Saya', 'Perubahan Kata Laluan', 'Servis Saya', 'Kesimpulan Servis Saya', 'e-Aduan Saya', 'Bantuan/Helpdesk', 'Muat Turun', and 'Panduan Orang Awam Mozilla Firefox v.3.5'. The main content area displays 'Servis Saya >> e-Tanya' and 'Maklumat e-Tanya' with the following details:

- Jenis Permohonan : Pelan Kerja Tanah
- Jenis pertanyaan : Isu Polisi
- Mukim : Kuala Kuantan
- Maklumat pertanyaan : Testing Purposes Only
- Maklumbalas Pertanyaan :
- Maklumbalas oleh :
- Maklumbalas pada : 2011-03-09 10:38:53.0

Below this, there is a section for 'Maklumbalas Pihak Berkuasa Lain' with a table header: 'Perincian Maklumbalas', 'Pihak', 'Tarikh Hantar', and 'Tarikh Balas'. The table content is 'Tiada rekod dijumpai.' and a 'Kembali' button is visible.


\*\* Paparan terbaik menggunakan Mozilla Firefox v.3 ke atas serta resolusi melebihi 1024 x 768 pixel \*\*  
Content Copyright © Ministry of Housing and Local Government. All rights reserved.  
System Copyright © YES Enviro Management Sdn. Bhd. All rights reserved worldwide.

### Proses Online ( 6.2 ) : Pilihan

- i. Klik butang **Kembali** untuk kembali ke menu sebelumnya.

**Halaman Utama PBT:**

Pautan	Penerangan
 e-Rujukan	<p>Halaman ini memaparkan penerangan secara ringkas mengenai sistem e-lams. Sekiranya anda ingin mengetahui mengenai e-lams anda bolehlah merujuk kepada halaman ini. Halaman ini boleh diakses oleh semua pengguna tanpa log masuk ke sistem.</p>
 e-Panduan	<p>e-Panduan memaparkan maklumat Sistem Informasi Geografi (GIS). Ia boleh diakses tanpa log masuk ke dalam sistem. Kedua-dua jenis pengguna (ejen dan orang awam) boleh menggunakan aplikasi ini.</p>
 e-Tanya	<p>Tujuan halaman ini adalah untuk pengguna mengajukan sebarang pertanyaan kepada pihak tertentu mengenai hal-hal tertentu. Pengguna harus log masuk sebagai orang awam ataupun agen terlebih dahulu sebelum mengakses halaman ini.</p>
 e-Aduan	<p>Tujuan halaman ini adalah untuk membuat aduan kepada PBT/Jabatan Teknikal secara online. Pengguna harus log masuk sebagai orang awam ataupun agen terlebih dahulu sebelum mengakses halaman ini.</p>
 e-Penyerahan (Pusat Setempat - OSC)	<p>Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.</p>

Pautan	Penerangan
 e-Permintaan Perkhidmatan	<p>Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.</p>

Pautan	Penerangan
 e-Bayaran	Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.
 e-Kad Laporan	Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b><u>Akaun Saya</u></b></p> <p style="margin: 0;"><a href="#">Profil Saya</a> <a href="#">Perubahan Kata Laluan</a></p> </div>	<p><b>Profil Saya:</b> Tempat anda melihat dan mengkemaskinikan rekod anda, seperti menukar nama, alamat, nombor telefon, emel dan sebagainya.</p> <p><b>Perubahan Kata Laluan</b> Tempat anda mengubah kata anda.</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b><u>Servis Saya</u></b></p> <p style="margin: 0;"><a href="#">Kesimpulan Servis Saya</a> <a href="#">e-Aduan Saya</a> <a href="#">e-Tanya Saya</a></p> </div>	<p><b>Kesimpulan Servis Saya</b> Halaman untuk pengguna melihat senarai aduan dan pertanyaan yang pernah dibuat pengguna.</p> <p><b>e-Aduan Saya</b> Halaman ini memaparkan senarai aduan yang pernah dibuat pengguna</p> <p><b>e-Tanya Saya</b> Halaman ini memaparkan senarai pertanyaan yang pernah dibuat pengguna.</p>