



GARIS PANDUAN BAGI PENGURUSAN ADUAN ICT NEGERI TERENGGANU

1. TUJUAN

Dokumen ini adalah bertujuan untuk memastikan pengurusan aduan ICT negeri Terengganu dikendalikan dengan cekap, teratur dan berkesan.

2. SKOP

2.1 Aduan ICT negeri Terengganu yang merangkumi perkhidmatan dan pengoperasian ICT yang diuruskan oleh Bahagian Pembangunan Teknologi Maklumat (BPTM).

2.2 Panduan ini akan digunapakai di seluruh jabatan dan agensi Kerajaan Negeri Terengganu yang menggunakan perkhidmatan ICT yang disediakan oleh BPTM termasuk:

- i) Perkakasan ICT
- ii) Perisian ICT
- iii) Aplikasi ICT
- iv) Rangkaian ICT
- v) Keselamatan ICT
- vi) Perkhidmatan E-mel Kerajaan Negeri Terengganu
- vii) Sistem Telefon Kerajaan Negeri Terengganu

2.3 Garis Panduan Pengurusan Aduan ICT ini adalah tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa. BPTM berhak meminda, membatalkan, mengehadikan dan menambah mana-mana garis panduan mengikut kesesuaian dan keperluan semasa.

3. TAKRIFAN

3.1. Aduan ICT merujuk kepada penyataan masalah bagi kerosakan, gangguan atau kegagalan perkhidmatan ICT yang disediakan oleh BPTM. Sumber penerimaan aduan adalah melalui :

- i) Telefon
- ii) E-mel
- iii) Hadir Sendiri/ Bersemuka
- iv) Surat Rasmi
- v) Aplikasi Whatapps
- vi) SiSPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)
- vii) Media Sosial (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram)

KATEGORI	TAJUK	KONF. PENGURUSAN	ID KESELAMATAN	VERSI	TARIKH	MUKA SURAT
Garis Panduan	Garis Panduan Pengurusan Aduan ICT Negeri Terengganu		Terbuka	1.0	21 Ogos 2023	1 dari 5



3.2. Kategori perkhidmatan ICT adalah seperti berikut:

i) Perkakasan ICT

Perkakasan ICT yang dimaksudkan merangkumi semua jenis perkakasan atau peranti elektronik yang diperlukan seperti komputer peribadi, komputer riba, pelayan, pencetak, pengimbas, alat bacaan biometrik, storan data dan lain-lain peralatan ICT sebagaimana yang ditetapkan pada surat edaran bagi Jadual Perolehan Peralatan ICT Tahun 2022 dalam UPMN.TR03/01/47 Jld.22 – (70) bertarikh 11 April 2022.

ii) Perisian ICT

Perisian ICT yang dimaksudkan merangkumi semua jenis perisian sistem, perisian aplikasi dan lesen perisian. Perisian sistem merangkumi sistem operasi, pangkalan data dan perisian bagi membangunkan sistem serta perisian yang digunakan untuk menyokong kerja-kerja harian dalam urusan pengurusan dan pentadbiran pejabat. Contoh perisian ICT adalah perisian pengurusan pangkalan data seperti MySQL, perisian *Virtualization*, *Storage Manager* dan perisian aplikasi seperti *PhpStorm*, *Visual Studio Code* dan *phpMyAdmin* dan perisian bagi *Operating System (OS)*, *Microsoft Office* dan *antivirus*.

iii) Aplikasi ICT

Aplikasi ICT iaitu sistem/program yang direka khusus untuk kegunaan tertentu dan mempunyai antara muka pengguna yang dipasang untuk membolehkan pengguna mencapai data dari pangkalan data. Aplikasi ICT ini merangkumi aplikasi yang dibangunkan oleh BPTM sama ada secara dalaman (*inhouse*) atau sumber luar (*outsourcing*).

iv) Rangkaian ICT

Rangkaian ICT pula merangkumi perkakasan, perisian dan perkhidmatan kemudahan rangkaian luas [*Wide Area Network (WAN)*], rangkaian setempat [*Local Area Network (LAN)*], perkakasan komunikasi mudah alih [contoh: jalur lebar tanpa wayar (*wireless broadband*)] dan perkakasan komunikasi berteknologi tinggi (contoh: radar, radio, *access point*) dan rangkaian tanpa wayar. Rangkaian ICT negeri Terengganu adalah Terengganu*Net, Terengganu Wireless Area Network (T@WAN), Terengganu Wi-Fi dan *Software-defined Wide Area Network (SDWAN)* untuk sistem Perakuan Akruan Kerajaan (iSPEK).

KATEGORI	TAJUK	KONF. PENGURUSAN	ID KESELAMATAN	VERSI	TARIKH	MUKA SURAT
Garis Panduan	Garis Panduan Pengurusan Aduan ICT Negeri Terengganu		Terbuka	1.0	21 Ogos 2023	2 dari 5



v) Keselamatan ICT

Keselamatan ICT merujuk kepada perlindungan aset ICT daripada diceroboh oleh sumber yang tidak dibenarkan atau kesilapan yang tidak disengajakan. Keselamatan ICT memastikan kelancaran operasi dan meminimumkan kerosakan atau kemusnahan serta mencegah salah guna atau kecurian aset ICT Kerajaan. Skop keselamatan ICT adalah merangkumi insiden dan pengurusan keselamatan bagi jabatan yang menggunakan perkhidmatan di Pusat Data Negeri (PDN) dan perkhidmatan rangkaian Kerajaan Negeri Terengganu.

vi) Perkhidmatan E-mel Kerajaan Negeri Terengganu

Perkhidmatan e-mel Kerajaan Negeri Terengganu merupakan medium utama perhubungan dan komunikasi rasmi yang digunapakai oleh Jabatan/agensi dan kakitangan Kerajaan Negeri Terengganu yang mengguna domain @terengganu.gov.my. Perkhidmatan tersebut boleh diakses melalui pautan <https://mail.terengganu.gov.my> dan dikawalselia serta dipantau oleh BPTM.

vii) Sistem Telefon Kerajaan Negeri Terengganu

Perkhidmatan sistem telefon Kerajaan Negeri Terengganu merangkumi perkhidmatan telefon di jabatan berikut:

- a) Pejabat Setiausaha Kerajaan Terengganu di Wisma Darul Iman
- b) Tujuh (7) Pejabat Daerah dan Tanah iaitu Pejabat Daerah dan Tanah Kemaman, Pejabat Daerah dan Tanah Kuala Terengganu, Pejabat Daerah dan Tanah Dungun, Pejabat Daerah dan Tanah Besut, Pejabat Daerah dan Tanah Hulu Terengganu, Pejabat Daerah dan Tanah Marang dan Pejabat Daerah dan Tanah Setiu
- c) Integrasi sistem telefon dengan Pejabat Daerah dan Tanah Kuala Nerus
- d) Terengganu Contact Center (TECC)

3.3. Pengguna yang terlibat adalah:

- i) Pengadu merujuk kepada pengguna yang mengalami masalah atau kegagalan perkhidmatan ICT yang disediakan oleh BPTM. Pengadu juga merujuk kepada pegawai teknikal jabatan yang merangkumi Pegawai Teknologi Maklumat (PPTM) atau Juruteknik Komputer (JT) jabatan yang berperanan sebagai *first*

KATEGORI	TAJUK	KONF. PENGURUSAN	ID KESELAMATAN	VERSI	TARIKH	MUKA SURAT
Garis Panduan	Garis Panduan Pengurusan Aduan ICT Negeri Terengganu		Terbuka	1.0	21 Ogos 2023	3 dari 5



level support bagi menyemak kerosakan dan membuat pembaikan terlebih dahulu sebelum membuat aduan kepada BPTM.

- ii) Urusetia merujuk kepada pegawai penyelaras aduan di Seksyen Operasi BPTM yang berperanan untuk membuat semakan awal dan penugasan aduan kepada pegawai teknikal di BPTM yang merupakan *second level support* bagi semakan teknikal dan penyenggaraan aduan ICT.
- iii) Pemantau merujuk kepada pegawai pengurus aduan ICT yang akan memantau pengurusan dan pelaporan aduan ICT.

4. SISTEM PENGURUSAN ADUAN ICT TERENGGANU (SPA-ICT)

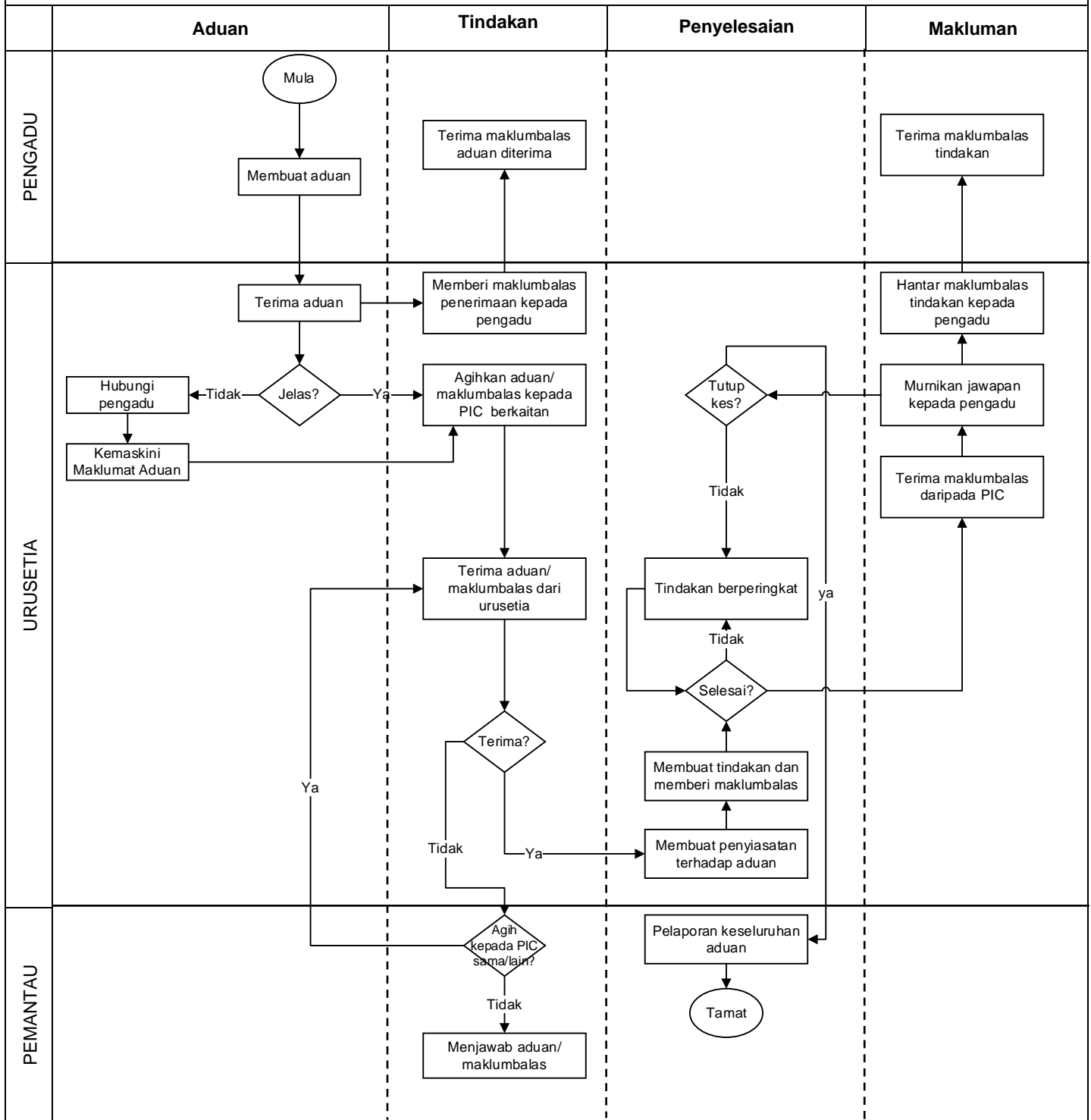
- 4.1 Sistem Pengurusan Aduan ICT Terengganu (SPA-ICT) adalah bertujuan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan dengan memastikan sistem pengurusan aduan ICT dan maklum balas diuruskan secara efisien dan sistematik. SPA-ICT dibangunkan oleh BPTM selaras dengan Pelan Strategik Pendigitalan Pejabat Setiausaha Kerajaan (PSP PSUK) Terengganu 2021-2025 bagi Teras 2 iaitu Perkhidmatan Digital Bersepadu dan Mampan.
- 4.2 Sistem ini boleh dicapai melalui Portal Kerajaan Negeri Terengganu atau melalui pautan <https://spaict.terengganu.gov.my>.
- 4.3 Setiap jabatan/agensi Kerajaan Negeri Terengganu perlu menggunakan sepenuhnya SPA-ICT dalam pengurusan aduan ICT meliputi penerimaan, pemantauan dan pelaporan. Semua aduan yang diterima melalui pelbagai saluran yang dinyatakan pada 3.1 perlu didaftarkan dalam SPA-ICT oleh pengadu di jabatan/agensi.
- 4.4 Carta alir bagi proses kerja pengurusan aduan ICT melalui SPA-ICT adalah sebagaimana **LAMPIRAN 1**.

KATEGORI	TAJUK	KONF. PENGURUSAN	ID KESELAMATAN	VERSI	TARIKH	MUKA SURAT
Garis Panduan	Garis Panduan Pengurusan Aduan ICT Negeri Terengganu		Terbuka	1.0	21 Ogos 2023	4 dari 5



LAMPIRAN 1

CARTA ALIR SISTEM PENGURUSAN ADUAN ICT TERENGGANU (SPA-ICT)



KATEGORI	TAJUK	KONF. PENGURUSAN	ID KESELAMATAN	VERSI	TARIKH	MUKA SURAT
Garis Panduan	Garis Panduan Pengurusan Aduan ICT Negeri Terengganu		Terbuka	1.0	21 Ogos 2023	5 dari 5