



# PANDUAN PENGGUNA

## Modul 1

### ORANG AWAM



Versi 1.01

Disedia oleh :



**KEMENTERIAN PERUMAHAN  
DAN  
KERAJAAN TEMPATAN**

## 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 .....	3
1.4	Penggunaan Panduan Ini.....	4
2.0	Akses Sistem OSC Online.....	5
2.1	Alamat Sistem .....	5
2.2	Capaian Ke e-PBT Online .....	6
2.3	Capaian ke Perkhidmatan Pilihan.....	6
3.0	Mendaftar Sebagai Orang Awam.....	8
3.1	Mendaftar.....	8
3.2	Mengisi Maklumat.....	9
3.3	Pengesahan Pendaftaran Orang Awam .....	10
4.0	Bar Navigasi.....	11
4.1	Akaun Saya : Profil Saya .....	12
4.2	Akaun Saya : Penukaran Kata Laluan .....	13
5.0	Perkhidmatan Secara Online .....	15
5.1	e Tanya .....	16
5.2	e Aduan.....	17
6.0	Servis Saya .....	18
6.1	Kesimpulan Servis Saya .....	18
6.2	Maklumbalas dari Kesimpulan Servis Saya .....	18
6.3	e-Aduan Saya.....	20
6.4	e-Tanya Saya.....	20

## 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) Agensi 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. Kompilasi Ulasan/Laporan,
4. Penyediaan Kertas Kerja untuk Mesyuarat OSC, dan
5. Menyelaras Mesyuarat OSC

Peringkat 1 dilaksanakan oleh PSP/SP, Peringkat 2 dan 5 akan dibincangkan di rujukan 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 memproses 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 elektronik Pihak Berkuasa Tempatan (ePBT), Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan Malaysia di alamat <http://www.epbt.gov.my> melalui perisian **Internet Explorer** atau **Mozilla Firefox**.

**Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan Malaysia**  
Ministry of Housing and Local Government of Malaysia

LAMAN PBT | LAMAN KPKT | PEKELILING & GARIS PANDUAN | HUBUNGI | KOMEN | PETA LAMAN WEB **ENGLISH VERSION**

LAMAN UTAMA | KEAHLIAN | CARIAN | SITE | BORANG  **GO**

**ePihakBerkuasaTempatan**  
www.epbt.gov.my

untuk pegawai KPKT/PBT **sila klik di sini**

### Perkhidmatan

- Perlesenan**  
Permohonan lesen perniagaan, komposit, pindah milik ...  
★ Selanjutnya
- Penilaian / Pengurusan Harta**  
Permohonan lesen remisi, borang I, borang J ...  
★ Selanjutnya
- Perancangan Bandar / Landskap**  
Permohonan kelulusan pelan landskap ...  
★ Selanjutnya
- ePBT Online**  
Senarai PBT yang menawarkan perkhidmatan atas talian...  
★ Selanjutnya
- Bangunan / Infrastruktur**  
Permohonan untuk kebenaran merancang(Borang A), Borang kiraan F1 ...  
★ Selanjutnya
- Sewaan / Kemudahan Awam**  
Permohonan sewa dewan, sewa bangunan ...  
★ Selanjutnya
- Iklan**  
Permohonan jawatan kosong, pembekal / kontraktor ...  
★ Selanjutnya
- Portal OSC**  
★ Selanjutnya  
**OSC Online**

**PENGUMUMAN TERKINI**

Sistem ePBT telah mula diperluaskan di seluruh PBT Terengganu, PBT Perak, PBT N.Sembilan, PBT Melaka dan PBT Perlis. Maklumat lanjut, klik [Sistem ePBT](#) di Laman web JKT.

**4 September 2007**  
Sistem ePBT akan dipertingkatkan selaras

★ **RANGKAIAN**  
Kitar Semula

Bilangan Pelawat : **32768**

**Penafian:** Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan maklumat dalam laman ini.

Copyright © 2003-2006 Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Malaysia (KPKT)

*Ilustrasi 1: Skrin Halaman Web Utama*

### Proses Online ( 2.1 ) : Akses

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

## 2.2 Capaian Ke e-PBT Online

2. Skrin seperti Ilustrasi 2 akan dipaparkan untuk pemilihan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Sila pilih daripada senarai pihak PBT yang berkenaan mengikut negeri dan daerah yang ingin anda layari.



Free Dynamic DNS and Port 80  
 Ilustrasi 2: Skrin Senarai Pihak Berkuasa Tempatan Setiap Negeri

### Proses Online ( 2.2 ) : Pilihan

- i. **Klik Ikon PBT** Berkenaan.

## 2.3 Capaian ke Perkhidmatan Pilihan

Skrin seperti **Ilustrasi 3** 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 Umum dan Ejen** – pengguna dan ejen 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 Ejen sahaja** ( perkhidmatan terhad dengan kata laluan ) – hanya ejen sahaja boleh menggunakan perkhidmatan ini.

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



*Ilustrasi 3: Halaman Utama OSC Online*

### **Proses Online ( 2.3 ) : 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 5 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.

The screenshot shows the OSC Online registration interface. On the left is a login form with fields for 'Nama Pengguna' and 'Kata Leluan', and buttons for 'Semula' and 'Log Masuk'. Below the form are links for 'Pengguna Baru? Daftar Sini', 'Semakan Online', 'OSC e-Pemprosesan', 'Muat Turun', and 'Mozilla Firefox v.3.5'. The main content area has a header with a group photo and buttons for 'Pendaftaran PSP' and 'Pendaftaran SP'. Below this is section 'B) Orang Awam' with a paragraph explaining that public users can access services without registration, but need to register for e-queries or e-complaints. A group photo is shown below the text, and the 'Pendaftaran Orang Awam' button is highlighted with a red rectangular box. At the bottom, section 'C) Pemilik Projek' is partially visible.

*Ilustrasi 4: Daftar Pengguna baru*

#### Proses Online ( 3.1 ) : Pilihan

- i. **Klik** butang **Pendaftaran Orang Awam** untuk meneruskan pendaftaran.



### 3.2 Mengisi Maklumat

Seperti yang anda lihat di Ilustrasi 5 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 5: borang pendaftaran orang awam*

**OSC ONLINE** Sistem Web Rasmi e-Penyerahan  
Dewan Bandaraya Kuala Lumpur Utama

**Log Masuk**

Nama Pengguna:   
Kata Laluan:   
Laluan:   
Semula Log Masuk

Pengguna Baru? [Daftar Sini](#)

**Semakan Online**  
OSC e-Pemprosesan

**Muat Turun**  
Mozilla Firefox v.3.5

**Borang Pendaftaran Orang Awam**

Nama Akaun Pengguna \* : Akremin  
Kata Laluan (Password) \* :   
Taip Semula Kata Laluan \* :   
Nama \* : Muhammad Akremin bin Zeini  
No. I/C \* : 780122026779 \*.\* tidak diperlukan

**Maklumat Maklumbalas**

Lot 23, Jalan Maju, Taman Ibukota

Alamat \* :

Poskod : 61000  
Kawasan \* : Kuala Lumpur  
Negeri \* : Wilayah Persekutuan  
No. Telefon \* : 03 - 2311414  
No. Telefon (Telefon Bimbit) \* : 019 - 4139393  
E-mel \* : akremin0075@gmail.com  
\*Wajib Diisi

Batal Hantar

#### 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 6** 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.

#### Permintaan yang dibuat berjaya!

Pendaftaran telah berjaya. Anda boleh log masuk dengan Nama Pengguna dan Kata Laluan yang telah anda daftarkan.

User Name : encikawam

*Ilustrasi 6: Pendaftaran Berjaya*

#### 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**.

Majlis Perbandaran Pulau Pinang

Log Masuk

Nama Pengguna: encikawam

Kata Laluan: ●●●●●●●●

Semula Log Masuk

Pengguna Baru? [Daftar Sini](#)

*Ilustrasi 7: log masuk*

## 4.0 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 8: 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.

## 4.1 Akaun Saya : Profil Saya

Apabila anda klik pada “Profil Saya” pada Proses Online 3.0 i), paparan di ilustrasi 9 seperti di atas 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 9: Profil Saya*

The screenshot shows the 'Kemaskini Profil' (Update Profile) page on the OSC Online website. The page header includes the OSC Online logo, the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan', and the Malaysian coat of arms. The user is logged in as 'akramin Z' and is viewing their profile update page. The page contains several sections: 'Akaun Saya' (My Account) with links for profile, password change, and service; 'Maklumat Maklumbalas' (Feedback Information) with a text area; and a form for updating personal details. The form fields include: 'Nama Akaun Pengguna' (Username) with value 'Akramin Z'; 'Nama \*' (Name) with value 'Muhammad Akramin bin Zeini'; 'No. I/C \*' (IC Number) with value '780122026779' and a red asterisk indicating it is mandatory; 'Alamat \*' (Address) with value 'Lot 23, Jalan Maju, Taman Ibukota'; 'Poskod' (Postcode) with value '61000'; 'Kawasan \*' (Area) with value 'Kuala Lumpur'; 'Negeri \*' (State) with value 'Wilayah Persekutuan'; 'No. Telefon \*' (Phone Number) with value '03 - 2311414'; 'No. Telefon (Telefon Bimbit) \*' (Mobile Phone Number) with value '019 - 4139393'; and 'E-mel \*' (Email) with value 'ekramin0075@gmail.com'. There are 'Batal' (Cancel) and 'Hantar' (Submit) buttons at the bottom of the form.

### Proses Online ( 4.1 ) : Pengisian Maklumat

- i. **Klik** pada **Medan Kosong** untuk membetulkan maklumat.
- ii. **Klik** butang **Hantar** untuk menghabiskan pembedulan.
- 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.



The screenshot shows the OSC Online e-Persewaan system interface. The header includes the OSC Online logo, the text "Sistem Web Rasmi e-Persewaan", and the Malaysian coat of arms. Below the header, the user is logged in as "akramin Z" with a "[Log Keluar]" link. The left sidebar contains navigation options: "Akaun Saya" (with sub-links for "Profil Saya" and "Perubahan Kata Laluan"), "Servis Saya" (with sub-links for "Kesimpulan Servis Saya", "e-Aduan Saya", and "Bantuan/Helpdesk"), and "Muat Turun" (with a link for "Panduan Orang Awam Mozilla Firefox v.3.5"). The main content area displays a blue message box that reads "Permintaan yang dibuat berjaya!" (Request successfully completed!). Below this message is a white box with the text "Kemaskini Berjaya Halaman ini akan kembali sebentar lagi" (Update successful, this page will be back soon).

Ilustrasi 10: Kemaskini Profil Saya Berjaya

Apabila anda klik “Hantar,” skrin di Ilustrasi 10 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.

## 4.2 Akaun Saya : Penukaran Kata Laluan

Dari **Proses Online 4.0 ii)** akan dipaparkan seterusnya ialah Perubahan Kata Laluan seperti di **ilustrasi 11** 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 11** seperti di bawah akan dipaparkan jika permohonan anda berjaya.

*Ilustrasi 11: Kemaskini kata laluan*

The screenshot shows the OSC Online e-Persewaan system interface. The header includes the OSC ONLINE logo, the text 'Sistem Web Rasmi e-Persewaan', and the Malaysian coat of arms. Below the header, the user is logged in as 'akramin Z' and is viewing the 'Kemaskini Kata Laluan' page. The page contains a form for changing the password, with fields for 'Nama Pengguna', 'Kata Laluan Lama', 'Kata Laluan Baru', and 'Masukkan semula Kata Laluan Baru'. A 'Hantar' button is located at the bottom of the form.

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

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

**Permintaan yang dibuat berjaya!**

Kemaskini Kata Laluan Berjaya

*Ilustrasi 12: Kemaskini Kata Laluan Berjaya*

## 5.0 Perkhidmatan Secara Online

Dari **Proses Online 4.0** atau dari skrin di **ilustrasi 13**, pengguna yang log masuk sebagai orang awam juga dapat membuat aduan dan pertanyaan kepada PBT secara online. Ini boleh juga dilakukan dengan mengakses menu-menu di bawah “Servis Saya,” seperti yang akan diterangkan di bawah.

*Ilustrasi 13: e-Tanya dan e-Panduan*

The screenshot shows the OSC Online website interface. At the top, there is a header with the OSC Online logo, the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan', and the Malaysian coat of arms. Below the header, the user is logged in as 'akramin Z' and is in the 'Utama' (Home) section. The main content area is divided into several service categories:

- e-Penyerahan**: Mengemukakan Permohonan untuk OSC Online yang Berkaitan dengan Kawalan Pembangunan
- e-Permintaan Perkhidmatan**: Memohon Perkhidmatan Lain untuk OSC Online yang Berkaitan dengan Kawalan Pembangunan
- e-Komunikasi**:
  - e-Rujukan**: Rujukan untuk OSC Online dengan Kawalan Pembangunan
  - e-Panduan**: Informasi untuk OSC Online yang Berkaitan dengan Kawalan Pembangunan (highlighted with a red box)
  - e-Bayaran**: Bukti Pembayaran untuk OSC Online
  - e-Kad Laporan**: Penilaian Perkhidmatan-perkhidmatan untuk OSC Online
- e-Tanya**: Membuat Pertanyaan untuk OSC Online (highlighted with a red box)
- e-Aduan**: Membuat Aduan Berkaitan Perkhidmatan-perkhidmatan untuk OSC Online

On the left side, there is a sidebar menu with options like 'Akaun Saya', 'Servis Saya', and 'Muat Turun'. The browser's address bar shows 'Panduan Orang Awam' and 'Mozilla Firefox v.3.5'.

Di halaman utama seperti dipaparkan di **Ilustrasi 13** seperti diatas, terdapat empat menu yang boleh diakses oleh orang awam , iaitu e-Rujukan dan e-Panduan tanpa Kata laluan; dan e-Tanya dan e-Aduan dengan Kata Laluan.

## 5.1 e Tanya

Untuk membuat pertanyaan, klik pada e-Tanya di **ilustrasi 13** dan paparan skrin seperti di **ilustrasi 14** ini akan tertera. Pengguna perlu mengisi semua kolom yang bertanda asterisk merah (\*). Setelah melengkapkan borang pertanyaan ini, klik pada butang **Hantar**.

*Ilustrasi 14:e-Tanya*

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

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur | Utama

Selamat Datang, akramin ZAB [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

**e-Tanya**

**Borang Pertanyaan**  
Sila nyatakan pertanyaan anda disini :-

**Kategori Permohonan\*** : Kawalan Perancangan

**Jenis Permohonan\*** : Kebeneran Merancang

**Seksyen/ Mukim\*** : Tengah 3

**Nama Penanya** : mohd akramine

**Jenis Pertanyaan\*** : Isu OSC

**Isi Pertanyaan\*** : Apakah polisi untuk membina pejabat 5 tingkat di Lot 123, Jalan Ampang?

\* Ruang perlu diisi

Semula Hantar

### Proses Online (5.1) : Pengisian Maklumat

- i. **Klik** pada **Medan Kosong** berkenaan untuk membuat pertanyaan..
- ii. **Klik** butang **Hantar** untuk menghantar pertanyaan.
- iii. **Klik** butang **Semula** untuk mengosongkan semua medan untuk bermula sekali lagi.

#### Permintaan yang dibuat berjaya!

Submit Enquiry Success

Enquiry ID : 2

Enquiry Name : awam bin public

Service Type : Kebeneran Merancang

*Ilustrasi 15: Permintaan Berjaya*

Setelah menghantar, paparan popup di **Ilustrasi 15** seperti di bawah akan muncul.



## 5.2 e Aduan

Untuk menghantar aduan secara online, klik pada e-Aduan di **ilustrasi 13** di atas. Setelah anda klik pada e-Aduan, borang di **ilustrasi 16** seperti di bawah akan dipaparkan. Pengguna perlu mengisi semua medan kosong yang bertanda asterisk merah (\*). Setelah melengkapkan borang pertanyaan ini, pilih butang **Hantar**.

Ilustrasi 16: Borang e-Aduan

**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

**e-Aduan**

Sila nyatakan aduan anda disini :-

**Borang Aduan**

Kategori : Kewalan Kejuruteraan

Permohonan \* : [Dropdown]

Jenis Permohonan \* : Pelan Lampu Jalan

Seksyen/ Mukim \* : Mukim 8 (Bt Pasir Panjang)

Nama Pengadu : Muhammad Akramin bin Zaini

Jenis Aduan \* : Perkhidmatan PBT

Aduan \* : Lampu jalan yang terletak di sepanjang Jalan Air Hitam tidak berfungsi

\* Ruang perlu diisi

[Semula] [Hantar]

### Proses Online ( 5.2 ) : Pengisian Maklumat

- i. **Klik** pada **Medan Kosong** berkenaan untuk membuat aduan.
- ii. **Klik** butang **Hantar** untuk menghantar aduan.
- iii. **Klik** butang **Semula** untuk mengosongkan semua medan untuk bermula sekali lagi.

Apabila borang berjaya dihantar, paparan di **ilustrasi 17** seperti di atas akan muncul.

### Ilustrasi 17: Permintaan Berjaya

#### Permintaan yang dibuat berjaya!

Complaint submission success

Complaint ID : 1

Complaint Name : Development control service quality

Service Type : Pelan Lampu Jalan

## 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 Kesimpulan Servis Saya

Klik pada “Kesimpulan Servis Saya” dan ilustrasi 18 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 tersebut.

The screenshot shows the 'Kesimpulan Servis Saya' page. On the left is a navigation menu with options like 'Akaun Saya', 'Servis Saya', and 'Muat Turun'. The main content area is titled 'Servis Saya >> Kesimpulan' and contains two sections: 'e-Aduan' and 'e-Tanya'. Each section has a table of requests/questions with columns for ID, Jenis Permohonan, Jenis Aduan/Tanya, Tarikh Dihantar, and Maklumbalas. In the 'e-Aduan' table, rows with ID 17 and 16 are highlighted with red boxes. In the 'e-Tanya' table, the row with ID 24 is highlighted with a red box.

ID Aduan	Jenis Permohonan	Jenis Aduan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
17	Pelan Lampu Jalan	Perkhidmatan PBT	04 Jun 2009 17:44	Tidak
16	Pelan Jalan dan Perpartitan	Perkhidmatan PBT	04 Jun 2009 17:43	Tidak

  

ID Pertanyaan	Jenis Permohonan	Jenis Pertanyaan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
24	Kebenaran Merancang	Isu Polisi	04 Jun 2009 17:31	Tidak

*Ilustrasi 18: Kesimpulan Servis Saya*

#### 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 18** di atas akan muncul apabila anda klik mana-mana ID Aduan. Paparan seperti di **Ilustrasi 19** di atas akan muncul apabila anda klik mana-mana ID Pertanyaan. Setelah melihat maklumat tersebut, anda boleh klik “Kembali” untuk kembali ke menu sebelumnya.

[Servis Saya >> e-Aduan](#)

#### Maklumat e-Aduan

**Jenis Permohonan** : Pelan Lampu Jalan  
**Jenis Aduan** : Development control service quality  
**Kawasan zone** : Mukim A (Sg. Pinang)  
**Tajuk Aduan** : Development control service quality  
**Maklumat Aduan** : lampu jalan rosak di sepanjang jalan McAllister berhampiran dengan kompleks membeli belah.  
**Maklumbalas Aduan** :  
**Maklumbalas oleh** :  
**Tarikh Maklumbalas** : 2008-08-14 11:35:37.0

[Kembali](#)

### *Ilustrasi 19: Maklumant e-Aduan*

#### Proses Online ( 6.2 ) : Pilihan

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

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

### *Ilustrasi 20: e-Tanya*

[Servis Saya >> e-Tanya](#)

#### Maklumat e-Tanya

**Jenis Permohonan** : Kebenaran Merancang  
**Jenis pertanyaan** : Isu Polisi  
**Mukim** : Mukim 8 (Bt. Pasir Panjang)  
**Maklumat pertanyaan** : Apakah polisi untuk membina pejabat 5 tingkat di Bukit Pasir Panjang? Terima kasih  
**Maklumbalas Pertanyaan** :  
**Maklumbalas oleh** :  
**Maklumbalas pada** : 2009-06-04 17:31:33.0

Maklumbalas Pihak Berkuasa Lain

Perincian Maklumbalas	Pihak	Tarikh Hantar	Tarikh Balas
-----------------------	-------	---------------	--------------

Tiada rekod dijumpai.

1

[Kembali](#)

#### Proses Online ( 6.2 ) : Pilihan

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

## 6.3 e-Aduan Saya

Apabila anda klik e-Aduan Saya, anda akan mendapat paparan yang hampir sama dengan “Kesimpulan Servis Saya.” seperti di ilustrasi 20 di atas. Perbezaannya cuma e-Aduan sahaja yang dipaparkan. Paparan ini sesuai jika anda mempunyai banyak e-Aduan yang ingin dipaparkan.

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

Selamat Datang, **encikawam** [Log Keluar]

Servis Saya >> e-Aduan

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

ID Aduan	Jenis Permohonan	Jenis Aduan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
2	Notis Penyilapan Peringkat	Development control service quality	14 Aug 2008 12:12	Tidak
1	Pelan Lampu Jalan	Development control service quality	14 Aug 2008 11:35	Tidak

2 records found, displaying all records.

[Akaun Saya](#)  
[Profil Saya](#)  
[Perubahan Kata Laluan](#)  
[Servis Saya](#)  
[Kesimpulan Servis Saya](#)  
[e-Aduan Saya](#)  
[e-Tanya Saya](#)

*Ilustrasi 21: e-Aduan Saya*

### Proses Online ( 6.3 ) : Pilihan

- i. **Klik pautan ID Aduan** untuk melihat aduan dengan lebih terperinci.

## 6.4 e-Tanya Saya

Apabila anda klik e-Tanya Saya, anda akan mendapat paparan yang hampir sama dengan “Kesimpulan Servis Saya.” seperti di Ilustrasi 18 di atas. 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.

## Ilustrasi 22: e-Tanya Saya

The screenshot shows the OSC Online e-Perkerajaan system interface. The header includes the OSC ONLINE logo, a photo of two workers, and the text 'Sistem Web Rasmi e-Penyerahan' along with the Malaysian coat of arms. The main navigation bar displays 'Dewan Bandaraya Kuala Lumpur' and 'Utama'. A user profile section on the left identifies the user as 'Selamat Datang, akramin Z [Log Keluar]' and lists menu items like 'Akaun Saya', 'Prubi Saya', 'Servis Saya', 'Muat Turun', and 'Panduani Orang Awam'. The main content area is titled 'Servis Saya >> e-Tanya' and contains a table of questions.

Servis Saya >> e-Tanya

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

ID Pertanyaan	Jenis Permohonan	Jenis Pertanyaan	Tarikh Dihantar	Maklumbalas
24	Kebenaran Merancang	Isu Polisi	04 Jun 2009 17:31	Tidak

1 rekod dijumpai. 1

### Proses Online ( 6.4 ) : Pilihan

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

## Glosari

**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	Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.
 e-Bayaran	Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.
 e-Kad Laporan	Hanya agen sahaja yang boleh mengakses halaman ini.
<div data-bbox="252 592 626 744" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b><u>Akaun Saya</u></b></p> <p><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 laluan</p>
<div data-bbox="252 940 626 1119" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b><u>Servis Saya</u></b></p> <p><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>