

TATACARA PENGGUNAAN SISTEM TALIAN ADUAN RAKYAT SELANGOR (STARS)

1.0 LOGIN

Setiap Pengguna atau Pelanggan perlu memasukkan **ID Pengguna** dan **Katalaluan** yang sah sebelum dibenarkan memasuki portal ini. Penggunaan ID Pengguna dan Katalaluan berganda tidak dibenarkan pada waktu yang sama.

Untuk tujuan keselamatan anda disyorkan supaya kerap menukar katalaluan anda. Penukaran katalaluan boleh dibuat terus dihalaman **MyProfile**.

1.1 MESEJ SEKIRANYA BERLAKU RALAT

(a) Please enter both Username and Password !

Sila nyatakan ID Pengguna dan Katalaluan anda !

(b) Parameters mismatched, no record found !

Kombinasi ID Pengguna dan Katalaluan yang dinyatakan tidak sepadan, tiada rekod dijumpai!.

(c) Site access privilege has been suspended !

Capaian ke sistem telah hentikan oleh sebab-sebab tertentu.

(d) You or someone using your login credentials have logged in !

Anda mungkin telah login di komputer yang lain tetapi tidak log keluar dengan cara yang betul atau pun orang lain memang sedang mencerooboh sistem menggunakan butiran login anda. Sila log semula dan keluar engan cara yang betul di komputer yang sama di mana kali terakhir anda memasuki sistem.

1.2 TAMAT SESSI

Sessi tamat automatik yang telah ditetapkan ialah 45 minit. Ini bererti, sekiranya capaian sistem tidak aktif selama 45 minit, sesi capaian tersebut akan ditamatkan dengan sendirinya. Anda perlu login semula untuk menyambung kembali sesi yang telah ditamatkan.

1.3 KATALALUAN

Kesemua katalaluan dienkrpsi mengikut teknik algoritma sehal. Sekiraya anda terlupa katalaluan atau anda mengesyaki katalaluan anda telah diceroboh, anda boleh hubungi segera pihak **Pentadbir STARS MPS** untuk mengubah ('reset') katalaluan anda. Anda boleh memilih untuk terus menggunakan katalaluan baru ini ataupun menukarnya pada bila-bila masa melalui skrin **MyProfile**.

1.4 BANTUAN SELANJUTNYA

Untuk bantuan selanjutnya, anda boleh hubungi pihak **Pentadbir STARS MPS** di talian 03-61389898 (waktu pejabat).

2.0 ADUAN BARU

Untuk pendaftaran aduan baru pada bila-bila masa tanpa perlu mendaftar sebagai pengguna portal **Pentadbir STARS MPS**. Anda perlu mengisi semua medan-medan maklumat mandatori yang telah ditetapkan untuk memudahkan Petugas Aduan **MPS** membantu anda.

Dengan kaedah ini anda tidak perlu login ke portal **Pentadbir STARS MPS** untuk mendaftar masuk sebarang aduan baru.

Sekiranya anda perlu bantuan atau penerangan lanjut berkaitan perkara ini, anda boleh hubungi pihak **Pentadbir STARS MPS** di talian 03-61389898 (waktu pejabat).

3.0 SEMAK ADUAN

Untuk menyemak status pelaksanaan sebarang aduan yang pernah didaftarkan ke portal **Pentadbir STARS MPS** pada bila-bila masa tanpa perlu mendaftar sebagai pengguna portal.

Anda cuma perlu menyatakan nombor rujukan aduan anda berserta salah satu nombor/butiran sokongan (no. kad pengenalan, alamat emel atau no. telefon bimbit anda) yang telah didaftarkan bersama aduan tersebut.

Kemudahan semakan ini boleh digunakan untuk semua jenis aduan yang pernah didaftarkan ke portal **Pentadbir STARS MPS** samada melalui SMS, Web atau dengan menelefon terus Pegawai Perhubungan Pengaduan Awam (PPPA) MPS.

Sekiranya anda perlu bantuan atau penerangan lanjut berkaitan perkara ini, anda boleh hubungi pihak **Pentadbir STARS MPS** di talian 03-61389898 (waktu pejabat).

4.0 PENDAFTARAN BARU

Sebagai alternatif anda boleh memilih untuk mendaftar maklumat butiran peribadi diri anda dan seterusnya memilih kombinasi ID Pengguna dan Katalaluan yang sesuai bagi diri anda untuk capaian ke portal **Pentadbir STARS MPS** ini pada bila-bila masa.

Dengan kaedah ini anda hanya perlu login ke portal **Pentadbir STARS MPS** untuk mendaftar masuk sebarang aduan baru dan memantau atau menyemak aduan terdahulu dengan mudah. Anda cuma perlu mendaftar sekali sahaja.

Sekiranya anda perlu bantuan atau penerangan lanjut berkaitan perkara ini, anda boleh hubungi pihak **Pentadbir STARS MPS** di talian 03-61389898 (waktu pejabat).