

# PERKHIDMATAN MEJA BANTUAN HRMIS, JPA



Unit Helpdesk HRMIS, BPMS, JPA



# SKOP KERJA HELPDESK

Menerima semua aduan berkaitan aplikasi dan peralatan JPA.

Menganalisa dan menyelesaikan aduan serta menyemak maklum balas penyelesaian sebelum dikemukakan kepada pengadu

Menyediakan Laporan Statistik Aduan

Mengeluarkan pemakluman gangguan aplikasi melalui Portal HRMIS

Mengadakan Sesi Program Turun Padang ke agensi

Memberi khidmat bantuan dan nasihat kepada pengguna yang *walk in* ke helpdesk dan yang dijemput oleh agensi.

Melaksanakan Prosedur Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) bagi Pengauditan Pensijilan MS ISO/IEC 27001:2013

# SUMBER ADUAN HRMIS

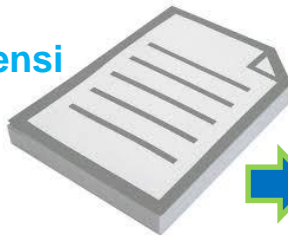
Panggilan Telefon  
Helpdesk HRMIS  
03-8321 1400  
VoiceMail Aduan



E-mel Helpdesk HRMIS

- [helpdesk\\_hrmis@jpa.gov.my](mailto:helpdesk_hrmis@jpa.gov.my)
- [hrmis\\_helpdesk@jpa.gov.my](mailto:hrmis_helpdesk@jpa.gov.my)

• Surat Rasmi Agensi  
• Fax



• Mesyuarat/Bengkel/Seminar/Latihan  
• Hari Bersama Pelanggan JPA/ Agensi  
• Walk-in ke JPA



• Sistem Maklum Balas JPA  
• Biro Pengaduan Awam  
• Akhbar Tempatan  
• 1MOCC MAMPU

• Laman Sosial  
• Rakan-rakan warga JPA/ Saudara mara taulan

**Waktu Operasi Unit Helpdesk**

• Isnin – Jumaat : 8.00 am – 7.00 pm  
• Sabtu – Ahad : 8.00 am – 5.00 pm



# **CONTOH ADUAN**



# PENGURUSAN ADUAN PENAMATAN PERKHIDMATAN

1) Bagaimana hendak cetak borang penamatan perkhidmatan kematian yang telah dihantar ke POWER

Mohon pentadbir sandangan mengemaskini semula tarikh luput sandangan CO ke 31/12/9999. Mohon kemaskini semula setelah proses cetak borang telah dilakukan

2) Mohon batalkan persaraan pilihan CO

CO yang hendak bersara pilihan ini perlu melaksanakan sendiri pembatalan ini di Menu Penamatan Perkhidmatan >> Penamatan Perkhidmatan Sukarela >> (Tab : Membatalkan Pemohonan Persaraan Pilihan) Selepas pembatalan tersebut,



3)Tiada butang HANTAR di menu maklumat persaraan untuk integrasi

Data CO tidak lengkap. Mohon mengemaskini maklumat yang diperlukan semasa proses penghantaran persaraan untuk integrasi. Maklumat boleh disemak pada borang yang dipaparkan. Maklumat yang tidak lengkap akan ditulis dengan tulisan berwarna hijau. Setelah kesemua maklumat yang diperlukan telah LENGKAP, butang HANTAR akan muncul secara automatik kerana ianya adalah terkawal berdasarkan maklumat-maklumat penting yang perlu dihantar.



#### 4) Masalah penetapan aliran kerja sp 312 / sp 021

Penetapan aliran kerja sp 312: penghantarnya adalah BU PESARA

#### 5) Tidak boleh papar untuk cetak borang HRMIS01

Mohon kemaskini semula gambar CO dengan menggunakan format yang dicadangkan di menu rekod peribadi



## 6) Kenapa tiada lookup Pencen Pilihan

CO belum cukup syarat untuk bersara. Jika CO telah cukup syarat tetapi paparan lookup masih tiada, sila semak maklumat di profil perkhidmatan CO iaitu maklumat Status Pengesahan Dalam Perkhidmatan Pemilik Kompetensi . Ia mestilah tarikh pengesahan lantikan pertama sahaja yang perlu dicatatkan disini.

E-melkan No. KP CO dan nama agensi terkini CO untuk pihak JPA kemaskini maklumat agensi dalam sistem HRMIS





7) Mesej “Tiada Penerima Jawatan Sebenar” / “Penerima Tiada Kelengkapan” semasa hantar maklumat persaraan

Pentadbir aliran kerja perlu semak/kemaskini maklumat PENERIMA bagi aliran kerja tersebut.

8) Mesej “ Tiada Penetapan Aliran Kerja ” semasa hantar maklumat persaraan

Pentadbir aliran kerja perlu setkan aliran kerja tersebut.



9) Rekod persaraan belum dihantar tetapi paparan pada rekod Integrasi memaparkan “Rekod Persaraan telah dihantar”

Pentadbir perlu e-melkan pada Helpdesk JPA untuk tindakan pembatalan rekod lama yang telah dihantar ke POWER

10) Maklumat No akaun pesara silap dan telah dihantar ke POWER

Agensi perlu menghantar surat beserta dokumen sokongan maklumat tersebut ke Bahagian Pencen secara terus.



**SEKIAN, TERIMA KASIH**