

PERKHIDMATAN MEJA BANTUAN HRMIS, JPA

A photograph of a person at a computer desk, illuminated by a bright spotlight. In the center of the spotlight, the words "HELP DESK" are spelled out using blue 3D blocks. The person is wearing a suit and is looking towards the camera. A computer mouse is visible on the desk to the right of the blocks. The background is a blurred office setting.

HELP DESK

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

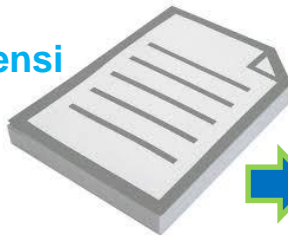
Panggilan Telefon
Helpdesk HRMIS
03-8321 1400
VoiceMail Aduan



E-mel Helpdesk HRMIS

- helpdesk_hrmis@jpa.gov.my
- 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 CUTI



PENGURUSAN CUTI

1) Bagaimanakah cara untuk pegawai penyelia membuat semakan status cuti pegawai dibawah seliaan beliau

Penyemakan status cuti pegawai di bawah seliaan boleh dibuat melalui langkah berikut:

1. Klik menu Pengurusan Cuti >> Penyemakan Cuti >> Semak Status Cuti-(BU)
2. Pilih maklumat yang berkenaan
3. Klik butang TERUSKAN
4. Klik radio button pada senarai transaksi cuti yang dipaparkan untuk melihat maklumat lengkap berkenaan permohonan cuti tersebut



PENGURUSAN CUTI

2) Hapus rekod bertindan pada kelayakan cuti tahun 2016



Pentadbir boleh menghapuskan rekod tersebut pada menu:

Kelayakan cuti > Selenggara kelayakan cuti > Cari CO > Pilih Tahun Kelayakan 2016 > Klik salah satu hyperlink Tahun 2016 yang hendak dihapuskan > Klik butang TERUSKAN > Klik butang HAPUS > Klik OK pada mesej yang terpapar



PENGURUSAN CUTI

3) CO akan bersara pilihan pada 01 Jun 2017. Borang permohonan beliau telah dihantar kepada unit pencen JPA. Cuti terkumpul GCR beliau adalah sebanyak 146 hari. bolehkah sekiranya beliau ingin mengenakan cuti GCR sebanyak 150 hari sebelum tarikh bersara beliau?

HRMIS membenarkan CO untuk mengenakan jumlah GCR beliau kepada 150 hari sekiranya CO masih mempunyai baki cuti yang mencukupi untuk sebelum tarikh bersara beliau



PENGURUSAN CUTI

4) CO tidak dapat memohon cuti rehat kerana Sistem HRMIS telah menolak permohonan cuti rehat disebabkan terdapat transaksi permohonan cuti yang masih belum diluluskan lagi. Status cuti adalah tidak disokong →

Status Tidak Disokong adalah proses yang belum selesai dalam proses permohonan cuti. Pelulus perlu menyelesaikan tindakan seterusnya supaya proses cuti tidak tergantung. Pelulus perlu membuat proses meluluskan atau tidak meluluskan, kerana kuasa penuh meluluskan adalah hak pelulus. Walaupun penyokong tidak menyokong namun kuasa sepenuhnya adalah hak pelulus. Otomatik Cuti diluluskan jika pelulus meluluskan cuti. beliau.



PENGURUSAN CUTI

5) Baki cuti sentiasa berubah tanpa sebab



Baki cuti (diambil) CO yang sering berubah tanpa sebab bertambah/berkurang **berpunca** dari:

a. sekiranya tidak pohon GCR pada akhir tahun atau GCR tidak Diluluskan oleh Ketua Jabatan. (*solution*: masukkan data melalui data Sejarah GCR)

b. baki cuti yang dibawa pada tahun lepas salah;

contoh data CO dibawah, **Cuti Dibawa Ke Hadapan = 0** tetapi **Cuti Dibawa Dari Tahun Lepas = 1**

(perlu selenggara *melalui menu Selenggara Kelayakan Cuti/ Penyemakan Cuti (Pentadbir)*).

c. membuat pindaan/pembatalan cuti

(perlu selenggara *melalui menu Selenggara Kelayakan Cuti*)



PENGURUSAN CUTI

6) Tidak boleh buat carian untuk menukar penyokong cuti →

Carian menggunakan user selection di modul cuti tidak boleh melangkau agensi. Mohon pentadbir aliran kerja wujudkan aliran kerja LV001 dan LV002 CO tersebut kerana melalui aliran kerja penerima boleh melangkau agensi lain.

7) Penyokong/pelulus tidak dapat sokong/lulus CO melalui MyHRMIS Mobile

Penyokong/pelulus cuti perlu diberi peranan sebagai 'Leave Verifier' [122] dan 'Leave Approver' [123]



PENGURUSAN CUTI

8) Kenapa wujud cuti rehat khas pada menu penyemakan cuti

Pentadbir perlu membuat semakan ke atas profil perkhidmatan pada tab 'Petunjuk umum pemilik kompetensi' –: Pastikan tiada rekod 'Mengajar' pada tab tersebut.

9) Maklumat penyokong cuti dalam MyHRMIS Cuti tidak sama dengan nama penyokong cuti dalam HRMIS

Paparan Nama Penyokong pada MyHRMIS Cuti adalah berdasarkan transaksi terakhir cuti yang dipohon oleh CO



PENGURUSAN CUTI

10) CO tidak dapat membuat pindaan/pembatalan cuti yang berstatus baharu.

CO tidak boleh membuat pindaan/pembatalan cuti berstatus baharu sekiranya tarikh cuti tersebut telah lepas. Hanya pentadbir cuti yang boleh membuat pindaan/pembatalan cuti.

11) Pentadbir cuti mendapati terdapat nama bertindih pada menu penyemakan cuti →

Pentadbir perlu membuat semakan ke atas profil perkhidmatan

–: Pastikan tiada rekod bertindih pada setiap tab pada profil perkhidmatan CO.



SEKIAN, TERIMA KASIH