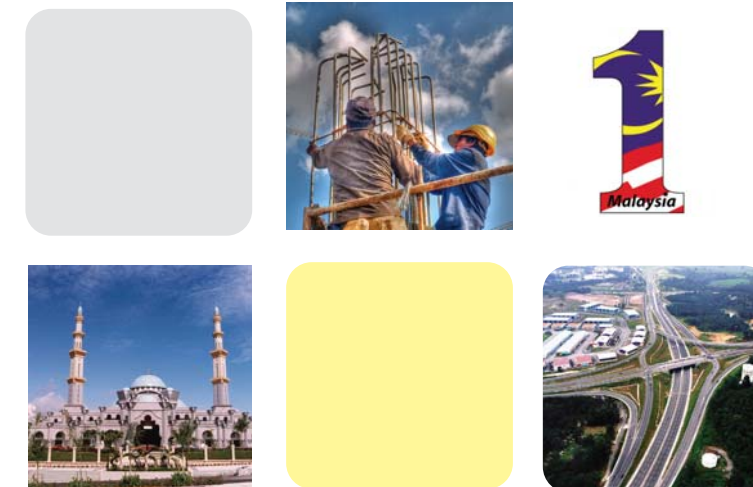


# Piagam Pelanggan Jabatan Kerja Raya



- ⌘ Kami komited untuk menyedia dan menyelenggara aset kerajaan bagi memenuhi keperluan pembangunan negara dengan memberikan perkhidmatan professional yang berkualiti berteraskan kepada:
  1. Jangka masa yang ditetapkan
  2. Kos yang ekonomik
  3. Rekabentuk yang berkualiti dan mapan
- ⌘ Jabatan ini akan sentiasa memastikan aset kerajaan yang dipertanggungjawabkan kepada kami berfungsi seperti yang ditetapkan.

## 1 Pengurusan Projek

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak bina, peruntukan yang mencukupi dan brif projek yang lengkap, tempoh pembinaan yang akan diambil adalah seperti berikut:

Kos Projek	RM500 ribu ke bawah	RM500ribu- RM5 juta	RM5 juta ke atas
<b>a. Pelan Piawai:</b> Bangunan Pangkalan Udara dan Maritim	15 bulan	24 bulan	36 bulan

### b. Rekabentuk baru

Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim  
Kami komited untuk menyiapkan projek pembangunan kerajaan dalam tempoh dan dengan kos yang dipersetujui bersama Pelanggan

## 2 Selenggara Aset

### 2.1 Jalan

- ❖ Pembaikan lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan tidak melebihi 1 hari setelah aduan diterima.
- ❖ Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalulintas atau keselamatan awam, seperti pokok-pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil tidak melebihi 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima.
- ❖ Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum ianya dijalankan.

### 2.2 Bangunan

- ❖ Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam masa 1 hari
- ❖ Tindakan pembaikan biasa dalam tempoh 1 bulan

### 2.3 Mekanikal

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

- ❖ Tindakan aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal 1 hari
- ❖ Kerja pembaikan besar (*major overhaul*) kenderaan dan loji berat 4 bulan
- ❖ Kerja pembaikan kecil kenderaan dan loji berat 1 bulan
- ❖ Penggantian *chiller* 1 tahun
- ❖ Penggantian lif 1 tahun
- ❖ Menaik taraf pencegah kebakaran kepada sistem perlindungan jenis *sprinkler* 10 bulan

### 2.4 Elektrik

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

- ❖ Untuk kerosakan yang biasa 1 hari
- ❖ Untuk kerosakan yang rumit 7 hari

## 3 Khidmat Nasihat Teknikal

### 3.1 Kejuruteraan Cerun

Tindakan yang diambil apabila berlakunya:

- a) Runtuhan cerun berskala besar
  - ❖ Laporan awal disediakan dalam masa tiga (3) hari dari tarikh lawatan
  - ❖ Laporan akhir disediakan dalam masa satu (1) bulan selepas penyiasatan dan maklumat berkaitan diperolehi

### b) Runtuhan cerun berskala kecil

Syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh seperti di bawah:

- ❖ Keadaan yang memerlukan penyiasatan tanah 1 bulan
- ❖ Keadaan yang tidak memerlukan penyiasatan tanah 2 minggu

### c) Ulasan teknikal ke atas Laporan Geoteknikal daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh satu (1) minggu selepas lawatan dibuat

## 3.2 Kejuruteraan Senggara

- ❖ Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima.
- ❖ Ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan yang diterima dengan lengkap daripada Pihak Berkuasa Tempatan akan dikemukakan dalam tempoh tidak melebihi 2 minggu selepas menerimanya

## 4 Pengurusan Aduan

### 4.1 Pengurusan Aduan di Bawah Tanggungjawab

JKR akan dilaksanakan dalam tempoh seperti berikut:

- ❖ Aduan penerimaan aduan 1 hari
- ❖ Maklumbalas terhadap aduan 7 hari
- ❖ Penutupan aduan 2 bulan

### 4.2 Pengurusan Aduan Bukan di Bawah

**Tanggungjawab JKR: No Wrong Door Policy**

akan dilaksanakan dalam tempoh seperti di bawah:

- ❖ Aduan penerimaan aduan 1 hari
- ❖ Maklumbalas terhadap aduan 14 hari