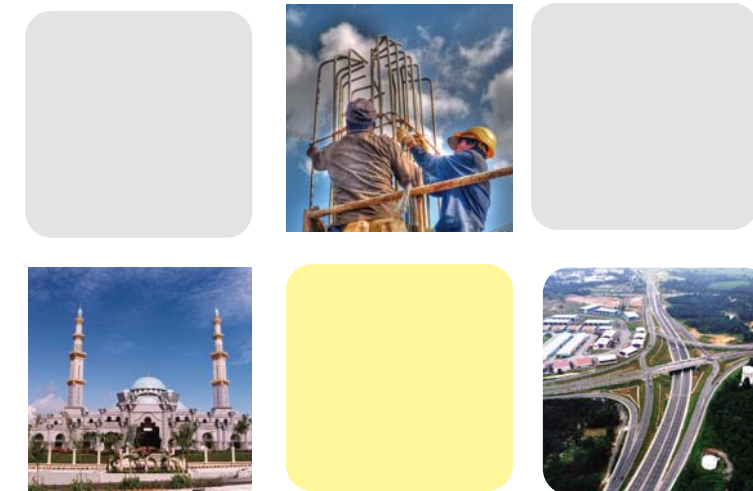


Piagam Pelanggan Jabatan Kerja Raya



- ⌘ 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
a. Pelan Piawai: 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