

# PIAGAM PELANGGAN

## JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

IBU PEJABAT JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA, JALAN SULTAN SALAHUDDIN, KUALA LUMPUR  
P. 03 2610 8888 / 2618 9000 • F. 03 2618 8799 • W. www.jkr.gov.my • E. komunikasi.jkr@1govuc.gov.my



SMS: JKR 'aduan anda' ke 32728

Emel: aduan.jkr@1govuc.gov.my

Web: https://aduan.jkr.gov.my

## 1.0 PENGURUSAN PROJEK



### FASA PRA-PEMBINAAN

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), JPM dan kelulusan Value Assessment (VA) telah diperolehi, tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Projek	Jenis Rekabentuk dan Tempoh		
a. Bangunan	Pelan PAP tanpa pindaan	Lain-lain	Reka & Bina
	4 Bulan	10 Bulan	4 Bulan
Projek	Kos dan Tempoh		
b. Jalan dan Infrastruktur	Kurang dari RM 50 juta	Melebihi RM50 juta	Reka & Bina
	10 Bulan	14 Bulan	4 Bulan
c. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat dll.)	Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan		

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), JPM, kelulusan Value Assessment (VA) dan Kementerian Kewangan Malaysia telah diperolehi, tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Projek	Jenis Rekabentuk dan Tempoh		
d. Hospital	76 Katil	120 dan 200 katil	300 katil (Reka & Bina)
	10 Bulan	15 Bulan	4 Bulan

Nota:  
Tempoh maksimum daripada tarikh iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender adalah 3 bulan



### FASA PEMBINAAN

Tertakluk kepada syarat-syarat semua pengambilan balik tanah telah selesai, tiada halangan di atas tapak projek dan peruntukan disediakan mencukupi dalam tempoh kontrak, projek dalam pembinaan akan disiapkan seperti berikut:

Projek	Kos dan Tempoh			
a. Bangunan	RM500 ribu ke bawah	RM500 ribu – RM20 juta	Melebihi RM20 juta	
	12 Bulan	24 Bulan	36 Bulan	
b. Jalan dan Infrastruktur	RM500 ribu ke bawah	RM500 ribu – RM20 juta	RM20 juta – RM50 juta	Melebihi RM50 juta
	9 Bulan	22 Bulan	36 Bulan	42 Bulan
c. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat dll.)	Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan			
Projek	Jenis Rekabentuk dan Tempoh			
d. Hospital	76 Katil	120 dan 200 katil	300 katil (Reka & bina)	
	36 Bulan	42 Bulan	48 Bulan	

## 2.0 SENGGARA ASET



### JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

	TEMPOH
a. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang ( <i>potholes</i> ).	1 Hari
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	3 Hari
c. Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	24 Jam
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan.	3 Hari

### BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

a. Tindakan pembaikan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	1 Hari
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	1 Bulan

### MEKANIKAL

a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal.	1 Hari
b. Kerja pembaikan besar ( <i>major overhaul</i> ) pembaikan badan kenderaan.	3 Bulan
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan.	3 Minggu
d. Penggantian pendingin ( <i>chiller</i> ).	1 Tahun
e. Penggantian lif bagi satu fasa.	1 Tahun

### ELEKTRIK

a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiataan kerosakan elektrik.	1 Hari
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik.	7 Hari

## 3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

### KEJURUTERAAN CERUN

#### a) Runtuh cerun berimpak besar:

- Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh **24 jam** dari maklumat diterima.
- Laporan awal disediakan dalam tempoh **3 hari bekerja** dari tarikh lawatan tapak.

#### b) Runtuh cerun berimpak kecil:

Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut:

- Keadaan memerlukan penyiataan tapak - **1 bulan** selepas laporan penyiataan tanah diperolehi.
- Keadaan tidak memerlukan penyiataan tanah - **2 minggu** dari tarikh lawatan tapak.

c) Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh **14 hari bekerja** selepas dokumen lengkap permohonan diterima.

### KEJURUTERAAN SENGGARA

#### a) Bangunan:

- Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan diberi dalam tempoh **14 hari** dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.

#### b) Jalan:

- Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh **2 minggu** selepas dokumen permohonan lengkap diterima.

### KEJURUTERAAN FORENSIK

#### a) Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan:

- Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh **3 hari** bekerja selepas tarikh lawatan tapak.
- Laporan awal berdasarkan penyiataan tapak bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh **7 hari bekerja** dan berimpak kecil dalam tempoh **2 minggu** dari tarikh lawatan tapak masing-masing.
- Laporan akhir berdasarkan penyiataan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh **2 bulan** selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.

#### b) Bagi kerja-kerja forensik maritim, lapangan terbang dan pengangkutan darat:

- Laporan awal berdasarkan penyiataan tapak bagi kerja forensik berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh **7 hari bekerja** dari tarikh lawatan tapak.
- Laporan akhir berdasarkan penyiataan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh **2 bulan**.

## 4.0 PENGURUSAN ADUAN

### PENGURUSAN ADUAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR

Tempoh tindakan diambil :

Perkara	Tempoh
a. Aduan Penerimaan Aduan	1 Hari Bekerja
b. Maklum Balas Aduan	7 Hari Bekerja
c. Penutupan Aduan	30 Hari

### PENGURUSAN ADUAN BUKAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR (NO WRONG DOOR POLICY)

Tempoh tindakan diambil :

Perkara	Tempoh
a. Aduan Penerimaan Aduan	1 Hari Bekerja
b. Maklum Balas Aduan	7 Hari Bekerja

## 5.0

### PENGURUSAN KEWANGAN

BAYARAN BIL DIBUAT DALAM TEMPOH **14 HARI** DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP DITERIMA.

