



KETUA PENGARAH KERJA RAYA
Jabatan Kerja Raya Malaysia
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Jalan Sultan Salahuddin
50582 Kuala Lumpur



Telefon : (03) 2610 7001
Faks : (03) 2698 8187
Laman Web : <http://www.jkr.gov.my>

Ruj. Kami : JKR.KPKR:113.020.050/03 Jld. 5 (13)

Tarikh : 28 Januari 2014

Semua Pengarah Kanan/Pengarah Cawangan Ibu Pejabat JKR
Semua Pengarah Kerja Raya Negeri
Semua Pengarah/Pengurus Pembinaan
Pengarah JKR Unit Khas KESEDAR
Semua Jurutera Daerah

SURAT ARAHAN KPKR BIL. 2 /2014

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN JKR MALAYSIA

1. TUJUAN

Surat Arahan ini bertujuan untuk menjelaskan tatacara mengendalikan aduan bagi memastikan pengurusan aduan awam dapat dilaksanakan dengan lebih responsif, cekap, berkesan dan seterusnya dapat memberikan keyakinan kepada pengguna yang membuat aduan.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Kerajaan telah membina pelbagai infrastruktur untuk keselesaan pengguna, ianya termasuk juga projek yang telah dilaksanakan sendiri oleh JKR. Seterusnya JKR juga bertanggungjawab menyenggara aset-aset tersebut dari semasa ke semasa mengikut peruntukan yang telah diterimanya pada setiap tahun.



CERTIFIED TO ISO 9001:2008
CERT NO: AR 4001

CERTIFIED TO ISO 14001:2004
CERT NO: ER 6201

- 2.2 Bagi menjamin keselesaan, kepuasan hati pelanggan dan seterusnya bagi meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan ke tahap yang terbaik, pihak JKR sentiasa mengambil berat terhadap segala aduan dan mengalu-alukan cadangan penambahbaikan melalui media/saluran yang telah disediakan.
- 2.3 Segala aduan yang diterima akan disalurkan kepada pihak yang berkaitan untuk tindakan susulan dan penyelesaian. Oleh yang demikian, **Garis Panduan Pengurusan Aduan** amat diperlukan bagi memastikan pengurusan aduan dapat dilaksanakan dengan lebih efisien.

3. OBJEKTIF

- 3.1 Sebagai panduan yang berguna kepada pegawai yang ditugaskan menerima dan menguruskan aduan dalam memastikan pengurusan yang berkesan dapat membantu mengurangkan tempoh masa untuk sesuatu aduan diambil tindakan.
- 3.2 Untuk memastikan setiap aduan yang diterima dapat diuruskan dengan cekap, berkesan dan dapat diselesaikan berdasarkan **Piagam Pelanggan JKR**.
- 3.3 Membantu dalam meningkatkan penyelesaian aduan yang diterima daripada pengadu/orang awam.
- 3.4 Menjadikan *output* analisis aduan sebagai penanda aras (*benchmark*) kepada jabatan untuk menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan JKR yang sedia ada.

4. PEMAKAIAN GARIS PANDUAN

Dokumen ini hendaklah diguna pakai sebagai garis panduan oleh semua **Pegawai Penyelaras Aduan (PPA)**.

5. KUAT KUASA

Arahan ini berkuatkuasa serta merta untuk Pengurusan Aduan yang dilaksanakan oleh JKR dan akan disemak semula dalam tempoh **LIMA TAHUN** atau sehingga peraturan baru dikuatkuasakan, yang mana terdahulu.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"



(DATO' SERI Ir. HJ. MOHD NOOR BIN YAACOB)
Ketua Pengarah Kerja Raya
Malaysia

- s.k.
- Timbalan Ketua Pengarah Kerja Raya (Sektor Pengurusan)
 - Timbalan Ketua Pengarah Kerja Raya (Sektor Bisnes)
 - Timbalan Ketua Pengarah Kerja Raya (Sektor Pakar)
 - Pengarah Cawangan Pengurusan Korporat
 - Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti, Cawangan Pengurusan Korporat



GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN

JKR MALAYSIA



**Bahagian Komunikasi Korporat
Cawangan Pengurusan Korporat
Jabatan Kerja Raya Malaysia**



**GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN
JKR MALAYSIA**

**Bahagian Komunikasi Korporat
Cawangan Pengurusan Korporat
Jabatan Kerja Raya Malaysia**

Cetakan Pertama

ISI KANDUNGAN

- 1.0 TUJUAN
- 2.0 LATAR BELAKANG
- 3.0 OBJEKTIF
- 4.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB
- 5.0 PROSES KERJA
- 6.0 PEMAKAIAN GARIS PANDUAN
- 7.0 RUJUKAN
- 8.0 LAMPIRAN
 - 8.1 CARTA ALIR PROSES KERJA
 - 8.1.1 PERINGKAT IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
 - 8.1.2 PERINGKAT NEGERI
 - 8.1.3 PERINGKAT DAERAH
 - 8.2 FORMAT MAKLUMBALAS
 - 8.2.1 CADANGAN CONTOH MAKLUMBALAS AWALAN
 - 8.2.2 CADANGAN CONTOH MAKLUMBALAS UNTUK PELAPOR ASAL (LUAR BIDANG KUASA)
 - 8.2.3 CADANGAN CONTOH MAKLUMBALAS UNTUK PELAPOR ASAL
 - 8.3 DOKUMEN SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU
JKR.PK (P).11 - MAKLUMBALAS PELANGGAN
 - 8.4 KAJI SELIDIK TERHADAP LAYANAN YANG TELAH DIBERIKAN OLEH JKR
 - 8.5 PIAGAM PELANGGAN JKR MALAYSIA
 - 8.6 PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BILANGAN 1 TAHUN 2008 – PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN
 - 8.7 PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BILANGAN 1 TAHUN 2009 – PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini disediakan bagi memaklumkan kepada semua Jabatan Kerja Raya (JKR) di peringkat Cawangan/Bahagian/Negeri/Daerah mengenai tatacara mengendalikan aduan bagi memastikan pengurusan aduan awam dapat dilaksanakan dengan lebih responsif, cekap, berkesan dan seterusnya dapat memberikan keyakinan kepada pengguna yang membuat aduan. Garis panduan ini juga merupakan panduan dan amalan seragam kepada Jabatan Kerja Raya (JKR) dalam membantu menjalankan pengurusan aduan bagi JKR Malaysia.

2.0 LATAR BELAKANG

Kerajaan telah membina pelbagai infrastruktur untuk keselesaan pengguna, ianya termasuk juga projek yang telah dilaksanakan sendiri oleh JKR. Seterusnya JKR juga bertanggungjawab menyenggara aset-aset tersebut dari semasa ke semasa mengikut peruntukan yang telah diterimanya pada setiap tahun.

Bagi menjamin keselesaan, kepuasan hati pelanggan dan seterusnya bagi meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan ke tahap yang terbaik, pihak JKR sentiasa mengambil berat segala aduan dan mengalu-alukan cadangan penambahbaikan melalui medium-medium yang telah disediakan.

Segala aduan yang diterima akan disalurkan kepada pihak yang berkaitan untuk tindakan susulan dan penyelesaian. Oleh yang demikian, garis panduan pengurusan aduan amat diperlukan bagi memastikan pengurusan aduan dapat dilaksanakan dengan lebih efisien.

3.0 OBJEKTIF

- 3.1 Sebagai panduan yang berguna kepada pegawai yang ditugaskan menerima dan menguruskan aduan. Memastikan pengurusan yang berkesan dapat membantu mengurangkan tempoh masa untuk sesuatu aduan diambil tindakan.
- 3.2 Untuk memastikan setiap aduan yang diterima dapat diuruskan dengan cekap, berkesan dan dapat diselesaikan berdasarkan piagam pelanggan JKR.
- 3.3 Membantu dalam meningkatkan penyelesaian aduan yang diterima daripada pengadu.
- 3.4 Menjadikan analisis aduan sebagai penanda aras (*benchmark*) kepada jabatan untuk menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan JKR yang sedia ada.

4.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

4.1 Pegawai Pengawal (PP)

- i. Mengeluarkan arahan kepada Pegawai Penyelaras Aduan (PPA) untuk menguruskan aduan yang diterima

4.2 Pegawai Penyelaras Aduan (PPA) di Peringkat Cawangan/Bahagian/Negeri/Daerah

- i. Menerima aduan daripada pengguna
- ii. Mengesahkan penerimaan aduan kepada pengguna
- iii. Mendaftar aduan
- iv. Mengenalpasti aduan untuk tindakan jabatan
- v. Mengenalpasti saluran untuk dimajukan
- vi. Mendapatkan maklumbalas daripada pihak bertanggungjawab
- vii. Mendapatkan maklumbalas susulan
- viii. Mengadakan mesyuarat penyelesaian aduan
- ix. Melaksana proses analisis data aduan
- x. Menyediakan laporan penilaian analisis kepada *stakeholder*

5.0 PROSES KERJA

- 5.1 Carta alir proses kerja bagi menerima dan maklumbalas Aduan JKR, Ibu Pejabat JKR Malaysia. **(Lampiran 8.1.1)**
- 5.2 Carta alir proses kerja bagi pengurusan aduan di peringkat Negeri. **(Lampiran 8.1.2)**
- 5.3 Carta alir proses kerja bagi pengurusan aduan di peringkat Daerah. **(Lampiran 8.1.3)**

6.0 PEMAKAIAN GARIS PANDUAN

Dokumen ini harus diguna pakai sebagai garis panduan oleh semua pegawai penyelaras aduan (PPA).

7.0 RUJUKAN

- i. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil.1/2009 – Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam
- ii. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil.1/2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- iii. Piagam Pelanggan JKR Malaysia
- iv. Dokumen Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)
- v. Biro Pengaduan Awam (BPA) Jabatan Perdana Menteri

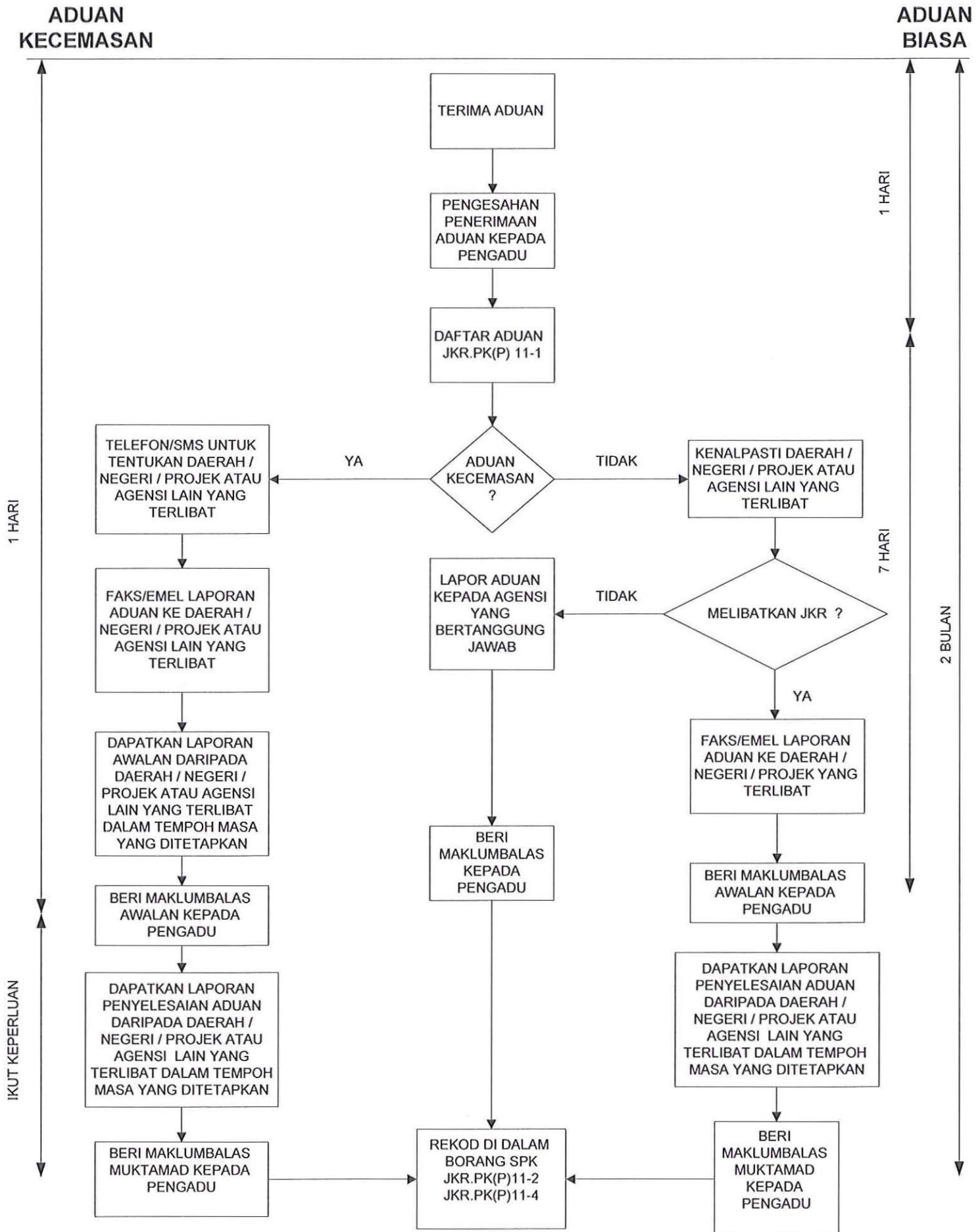
8.0 LAMPIRAN

8.1 Carta Alir Proses Kerja

- 8.1.1 Aduan JKR, Ibu Pejabat JKR Malaysia
- 8.1.2 Peringkat Negeri
- 8.1.3 Peringkat Daerah

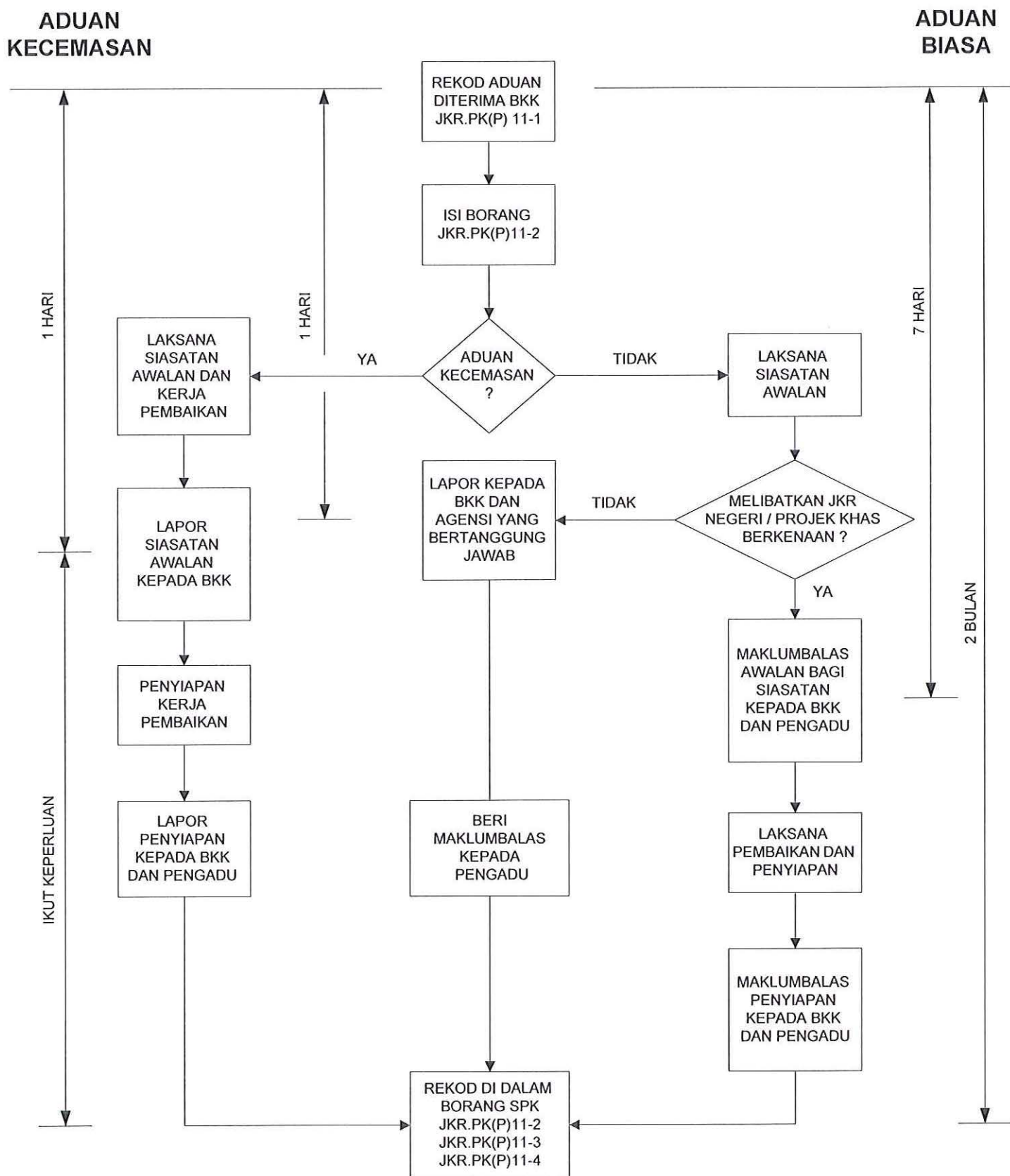
PROSES KERJA MENERIMA DAN MAKLUMBALAS ADUAN

PERINGKAT : IBU PEJABAT JKR MALAYSIA



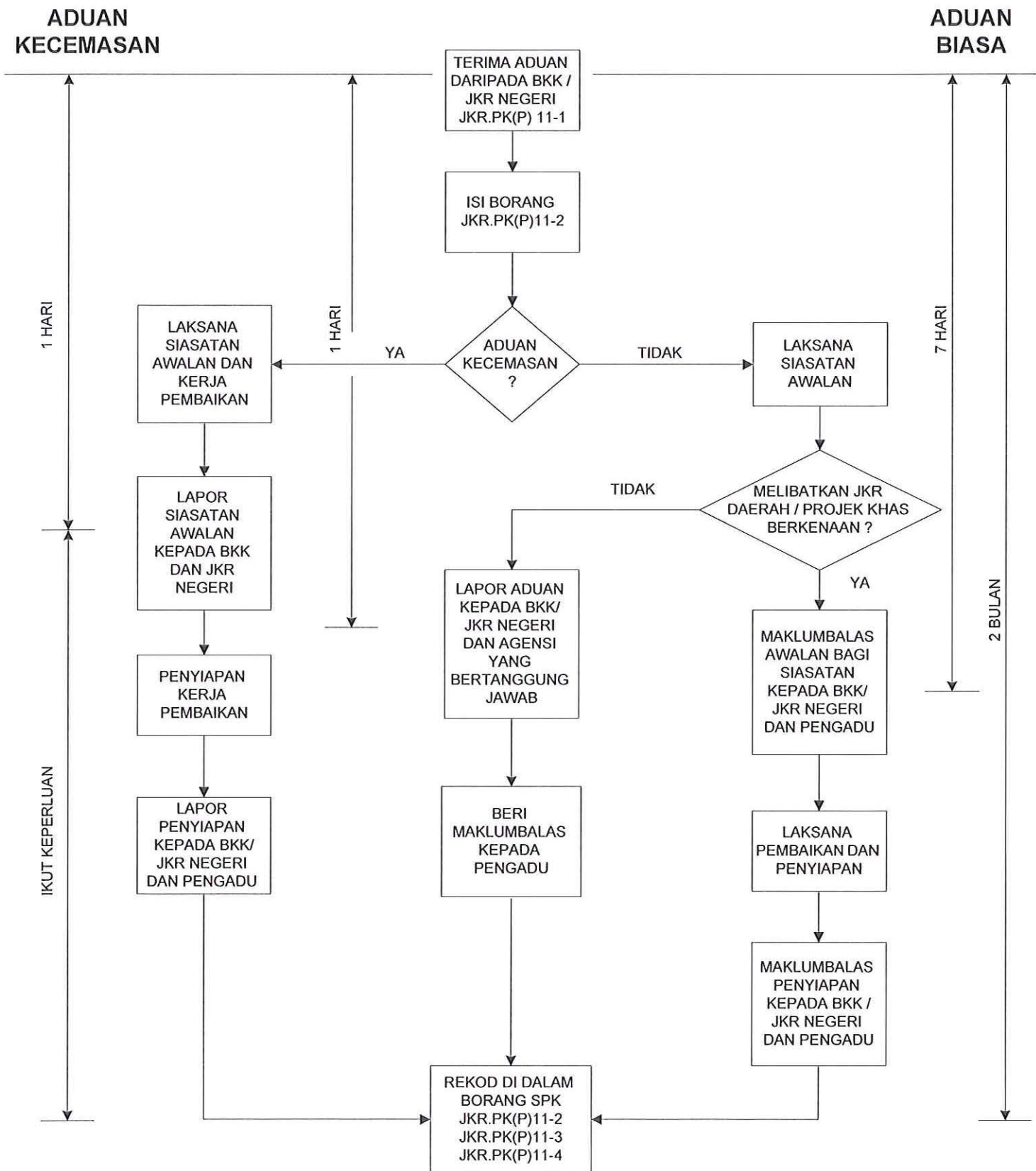
PROSES KERJA MENERIMA ADUAN DARIPADA KOMUNIKASI KORPORAT DAN MAKLUMBALAS ADUAN

PERINGKAT : NEGERI



PROSES KERJA MENERIMA ADUAN DARIPADA KOMUNIKASI KORPORAT / JKR NEGERI DAN MAKLUMBALAS ADUAN

PERINGKAT : DAERAH



8.2 FORMAT MAKLUMBALAS

8.2.1 CADANGAN CONTOH MAKLUMBALAS AWALAN

MAKLUMBALAS AWAL KEPADA PENGADU

[Dari Pejabat Bahagian Korporat JKR Negeri]

Salam Sejahtera,

Tuan/Puan

Tajuk:-----

Maklumat Pelapor asal:----- (Nama/Emel/No. Tel)

Sukacitanya pejabat ini mengesahkan penerimaan aduan di atas. Maklumbalas mengenai aduan ini akan dimaklumkan kepada pihak tuan segera, sebaik sahaja menerima laporan daripada JKR Daerah yang terlibat.

Tuan/Puan juga boleh hubungi Pegawai yang tersebut di bawah untuk maklumat lanjut.

Pihak kami mengucapkan terima kasih kepada tuan/puan kerana telah mengajukan aduan ini kepada pihak kami.

Sekian, dimaklumkan. Terima kasih.

Nama:

Unit /Bahagian:.....

Pejabat JKR Negeri

Tel:

Faks:

Emel:

Maklumbalas Awal hendaklah diemailkan kepada Pelapor Asal (Pengadu) dalam tempoh **3-7 hari** bekerja dan disalinkan kepada aduan@jkr.gov.my

MAKLUMBALAS AWAL (SAMBUNGAN)

[Dari Pejabat JKR Daerah /Bahagian]

Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Tajuk:-----

Maklumat Pelapor asal:----- (Nama/Emel/No. Tel)

Sukacitanya pejabat ini mengesahkan penerimaan aduan di atas. Maklumbalas mengenai aduan ini akan dimajukan kepada pihak tuan segera sebaik sahaja menerima laporan daripada pasukan siasatan pejabat kami. No. Rujukan aduan :

Untuk maklumat lanjut tuan/puan boleh hubungi pegawai yang tersebut di bawah.

Sehubungan itu pihak kami mengucapkan terima kasih di atas keperihatinan tuan memajukan aduan tersebut kepada kami.

Sekian, dimaklumkan. Terima kasih.

Nama:

Unit /Bahagian:.....

Pejabat JKR Daerah

Tel:

Faks:

Emel:

Maklumbalas Awal hendaklah diemailkan kepada Pelapor Asal (Pengadu) dalam tempoh **3-7 hari** bekerja dan disalinkan kepada aduan@jkr.gov.my

8.2.2 CADANGAN CONTOH MAKLUMBALAS UNTUK PELAPOR ASAL (LUAR BIDANG KUASA)

(ADUAN **BUKAN** DI BAWAH BIDANG KUASA JKR)

Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Tajuk:.....

Maklumat Pelapor asal:..... (Nama/Emel/No. Tel)

Merujuk kepada aduan di atas pihak kami telah menjalankan siasatan dan mendapati lokasi tersebut di bawah tindakan Pihak(Pihak Berkuasa Tempatan, Pejabat Daerah/Tanah , Pemaju/Persendirian).

Pihak kami turut salinkan/alamatkan maklumbalas ini dan aduan tersebut ke emel (Pihak bertanggungjawab yang tersebut di atas) untuk tindakan selanjutnya.

Untuk maklumat lanjut, tuan/puan boleh menghubungi pegawai yang berikut:

Nama:..... dan No. Telefon:

Sehubungan itu pihak kami mengucapkan terima kasih di atas keperihatinan tuan memajukan aduan tersebut kepada kami.

Sekian, dimaklumkan. Terima kasih.

Nama:

Unit /Bahagian:.....

Pejabat JKR Negeri

Tel:

Faks:

Emel:

Maklumbalas ini hendaklah diemelkan kepada Pelapor Asal (Pengadu)/Pihak ketiga dan disalinkan kepada aduan@jkr.gov.my

8.2.3 CADANGAN CONTOH MAKLUMBALAS UNTUK PELAPOR ASAL

(ADUAN DI BAWAH BIDANG KUASA JKR, CONTOH 1 (AWAM - JALAN))

Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Tajuk:.....

Maklumat Pelapor asal:..... (Nama/Emel/No. Tel)

Merujuk kepada aduan di atas pihak kami telah menjalankan siasatan dan didapati lokasi adalah di Jalan Persekutuan (no....) / Negeri (**contoh Selangor**) dan di bawah tindakan JKR Daerah / Bahagian Senggara Persekutuan Negeri.

Pihak kami telah mengarahkan pihak Konsesi dan tindakan pembaikan telah disiapkan pada atau dijangka siap dalam tempoh

Tuan/Puan juga boleh hubungi pegawai yang tersebut di bawah untuk maklumat lanjut.

Pihak kami mengucapkan terima kasih kepada tuan/puan kerana telah mengajukan aduan ini kepada pihak kami.

Sekian, dimaklumkan. Terima kasih.

Nama:

Unit /Bahagian:.....

Pejabat JKR Negeri

Tel:

Faks:

Emel:

Maklumbalas ini hendaklah diemelkan kepada Pelapor Asal (Pengadu) dan disalinkan kepada aduan@jkr.gov.my / AduanSEL@jkr.gov.my (**contoh emel negeri**)

(ADUAN DI BAWAH BIDANG KUASA JKR, CONTOH 2 (AWAM - JALAN))

Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Tajuk:-----

Maklumat Pelapor asal:----- (Nama/Emel/No. Tel)

Merujuk kepada aduan di atas pihak kami telah menjalankan siasatan dan mendapati lokasi aduan adalah di Jalan Persekutuan (no...)/ Negeri (**contoh Selangor**) dan di bawah tindakan JKR Daerah /Bahagian Senggara Persekutuan Negeri.

Pihak kami telah mengarahkan pihak Konsesi dan tindakan pembaikan jangka pendek telah disiapkan pada atau dijangka siap dalam tempoh

Pembaikan keseluruhan (jangka panjang) memerlukan peruntukan tinggi dan pihak kami telah memohon peruntukan dan kerja pembaikan akan dijalankan setelah menerima peruntukan.

Tuan/Puan juga boleh hubungi Pegawai yang tersebut di bawah untuk maklumat lanjut.

Sehubungan itu pihak kami mengucapkan terima kasih di atas keperihatinan tuan/puan mengajukan aduan tersebut kepada kami.

Sekian, dimaklumkan. Terima kasih.

Nama:

Unit /Bahagian:.....

Pejabat JKR Negeri

Tel:

Faks:

Emel:

Maklumbalas ini hendaklah diemelkan kepada Pelapor Asal (Pengadu) dan disalinkan kepada aduan@jkr.gov.my / AduanSEL@jkr.gov.my (**contoh emel negeri**)

(ADUAN DI BAWAH BIDANG KUASA JKR, CONTOH (ELEKTRIK)

Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Tajuk:-----

Maklumat Pelapor asal:----- (Nama/Emel/No. Tel)

Merujuk kepada aduan di atas pihak kami telah menjalankan siasatan dan mendapati lokasi aduan adalah di Jalan Persekutuan (no...)/ Negeri (**contoh Selangor**) dan di bawah tindakan JKR Daerah /Bahagian Elektrik Negeri

Pihak kami telah mengarahkan pihak Kontraktor dan tindakan pembaikan telah disiapkan pada atau dijangka siap dalam tempoh

Tuan/Puan juga boleh hubungi pegawai yang tersebut di bawah untuk maklumat lanjut.

Sehubungan itu pihak kami mengucapkan terima kasih di atas keperihatinan tuan memajukan aduan tersebut kepada kami.

Sekian, dimaklumkan. Terima kasih.

Nama:

Unit /Bahagian:.....

Pejabat JKR Negeri

Tel:

Faks:

Emel:

Maklumbalas ini hendaklah diemelkan kepada Pelapor Asal (Pengadu) dan disalinkan kepada aduan@jkr.gov.my / AduanSEL@jkr.gov.my (**contoh emel negeri**)

8.3 Dokumen Sistem Pengurusan Bersepadu

JKR.PK(P).11

- Maklumbalas Pelanggan

8.4 Borang Kaji Selidik Layanan JKR

8.5 Piagam Pelanggan JKR Malaysia



**BORANG MAKLUMBALAS
PELANGGAN**

[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

Nama Pelanggan / Pengadu :

Organisasi :

Tarikh / Masa :

Mod Aduan : Akhbar Telefon
 Emel Lisan
 Surat Lain-lain:.....

Aduan berkaitan dengan : Kualiti Alam Sekitar
 Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

CATATAN ADUAN

PENERIMA	
JAWATAN	



LAMPIRAN 3

FORMAT ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan:

Tarikh:

Nama Petugas:

BAHAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Untuk di isi oleh PB/KUB)

(*Sila guna lampiran jika ruangan tidak mecukupi*)

.....
.....

PB/KUB

(t.t, Nama, Cop, Tarikh): _____

BAHAGIAN B: HASIL SIASATAN (Untuk di isi oleh PDT)

Hasil siasatan didapati bahawa aduan/maklumbalas diatas adalah:

.....
.....
.....

Bentuk maklumbalas adalah:

- Tidak berkaitan dengan jabatan ini,
- Perlu tindakan pejabat ini,
- Perlu tindakan pihak atasan jabatan ini.

Jenis/kategori punca aduan/maklumbalas pelanggan adalah:

- Kelemahan rekabentuk,
- Kecacatan pembinaan,
- Kelemahan penyenggaraan,
- Salahguna pengguna,
- Kelemahan dasar/prosedur/sistem kerja jabatan.

PDT

(t.t, Nama, Cop, Tarikh): _____



BAHAGIAN C: ARAHAN TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk di isi oleh PB/KUB)

Nama Petugas:

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

- Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu .
- Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/ kontraktor
- Majukan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut.

PB/KUB
(t.t, Nama, Cop Tarikh) : _____

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk di isi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada (tarikh)

2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:

.....
.....
.....
.....

PDT
(Tandatangan, Nama, Cop)

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.

Tarikh pemeriksaan:

Wakil Pelanggan/Pengadu:

.....
(t.t, Nama, Cop)



RINGKASAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

[Borang JKR.PK(P).11-4]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 4

FORMAT RINGKASAN MALUMBALAS PELANGGAN

Pejabat JKR: Tahun Bulan

BIL	JABATAN PELANGGAN	MAKLUMBALAS PELANGGAN							TINDAKAN PEMBETULAN			CATATAN
		Bilangan aduan	Dasar	Reka-bentuk	Pem-binaan	Seng-gara	Salah-guna	Tidak ber kaitan	Siap	Belum siap	Peratusan siap	



Borang Kaji Selidik Layanan JKR



Kaji Selidik Layanan Aduan Yang Telah Diberikan Oleh JKR

Sukacita pihak kami ingin mengetahui tahap pencapaian terhadap layanan yang telah diberikan kepada tuan/puan. Sehubungan itu dipohon supaya tuan/puan dapat memberi pengkelasan terhadap layanan kami dengan menandakan pada kotak yang disediakan. Ini bagi memastikan pihak kami dapat memberi layanan yang lebih baik dimasa akan datang.

Maklumat Pelanggan

* Nama Penuh:

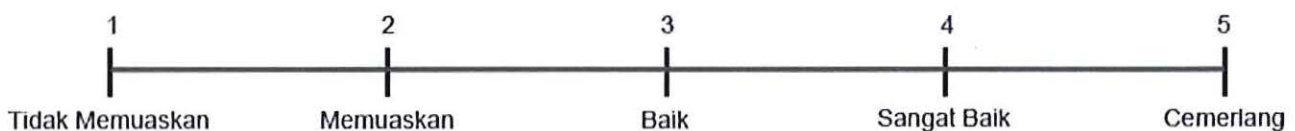
* No. Telefon:

* Emel:

* Tajuk Aduan:

Medan bertanda asterisk () adalah medan yang wajib diisi.*

Sila tandakan di bahagian yang telah disediakan sejauh mana anda berpuas hati dengan perkara berikut berdasarkan skala 1 hingga 5.



	1	2	3	4	5
1. Kepantasan tindakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mesra pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Penyelesaian aduan dalam tempoh masa piagam pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kualiti kerja/perkhidmatan yang telah dilaksanakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan di ruang yang telah disediakan.

Pandangan atau cadangan.

Pihak kami mengucapkan terima kasih di atas keprihatinan dan maklumbalas yang pihak Tuan/Puan telah berikan.

Hantar



Hakcipta Terpelihara oleh Jabatan Kerja Raya
Bahagian Komunikasi Korporat,
Cawangan Pengurusan Korporat,
Jabatan Kerja Raya Malaysia, Ibu pejabat JKR,
Jalan Sultan Salahuddin, 50582,
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur



Piagam Pelanggan Jabatan Kerja Raya



- ☞ Kami komited untuk menyediakan dan menyelenggara aset kerajaan bagi memenuhi keperluan pembangunan negara dengan memberikan perkhidmatan profesional 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

8.6 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan



KETUA SETIAUSAHA NEGARA,
MALAYSIA,
*Jabatan Perdana Menteri,
Aras 4 Timur, Blok A, Bangunan Perdana Putra,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya*

Telefon: 88881480
88883381
Fax: 88883382

UPTM 159/478/4

6 Ogos 2008

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2008**

PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

TUJUAN

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memberikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan. Panduan mengenai pelaksanaan Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

LATARBELAKANG

2. Perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan cepat menjadi teras kepada kecekapan serta keberkesanan sistem

penyampaian perkhidmatan dan seterusnya memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan. Sejak 1991, Kerajaan telah mengeluarkan beberapa Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) untuk memperkenalkan dan melaksanakan pelbagai usaha ke arah menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkesan terutamanya perkhidmatan jabatan/agensi barisan hadapan.

3. Bagi memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, Kerajaan telah bersetuju untuk mengkaji semula PKPA berkaitan perkhidmatan pelanggan supaya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat dan sejajar dengan perkembangan teknologi semasa. Kajian semula PKPA berkenaan juga bertujuan memudahkan jabatan/agensi merujuk kepada satu dokumen khusus sebagai panduan untuk melaksanakan dan mengurus perkhidmatan pelanggan masing-masing.

PELAKSANAAN

4. Panduan ini mengandungi ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan dan aspek-aspek pengurusan perhubungan pelanggan. Pengurusan Perhubungan Pelanggan merupakan satu pendekatan menyeluruh untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara jabatan/agensi dengan pelanggan. Melalui pemantapan yang menyeluruh dalam panduan ini, interaksi pelanggan yang dilaksanakan menerusi Program Hari Bertemu Pelanggan boleh disesuaikan menjadi amalan harian jabatan/agensi

memandangkan setiap hari adalah Hari Bertemu Pelanggan. Jabatan/Agensi boleh meneruskan Program Hari Bertemu Pelanggan sekiranya didapati pendekatan ini masih relevan untuk menyampaikan perkhidmatan masing-masing.

5. Ketua-ketua jabatan/agensi adalah diminta untuk memastikan kejayaan pelaksanaan pekeliling ini di jabatan/agensi masing-masing.

TARIKH BERKUAT KUASA

6. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

PEMBATALAN

7. Dengan berkuatkuasanya pekeliling ini maka PKPA, Surat PKPA dan Surat Arahan berikut adalah terbatal:

- (a) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991 - Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon;
- (b) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10 Tahun 1991 - Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter;
- (c) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 1993 - Panduan Mengenai Piagam Pelanggan;

- (d) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2005 - Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi Kerajaan;
- (e) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1994 - Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan;
- (f) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001 - Program Hari Bertemu Pelanggan;
- (g) Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 24 April 2004 - Usaha-usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan; dan
- (h) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 9 Julai 2007 - Langkah-langkah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Menerusi Pemantapan Pengurusan Dan Pengendalian Perkhidmatan *Helpdesk* Unit Khidmat Pelanggan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN
Ketua Setiausaha Negara

**8.7 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
Bilangan 1 Tahun 2009 –
Penambahbaikan Proses Pengurusan
Aduan Awam**



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2009**

**PENAMBAHBAIKAN PROSES
PENGURUSAN ADUAN AWAM**

**JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA
24 FEBRUARI 2009**

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan



JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

Telefon : 603-8888 7777
Faks : 603-8888 3748

Ruj. Kami: BPA.PA.87/452/4 (4)
Tarikh: 24 Februari 2009

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2009**

PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM

TUJUAN

Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memaklumkan jabatan/agensi Kerajaan mengenai penambahbaikan ke atas proses pengurusan aduan awam.

LATAR BELAKANG

Kerajaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan ke tahap yang terbaik. Antara usaha adalah dengan memendekkan tempoh pengurusan aduan awam dari 41 ke 15 hari bekerja. Langkah ini diambil kerana pelaksanaan sistem

i-Aduan telah dapat mempercepatkan proses pengurusan aduan awam yang meliputi penerimaan, siasatan, pengumpulan maklumat dan penyelesaian aduan.

Bagi meningkatkan lagi keberkesanan pengurusan aduan awam, Ketua Setiausaha Perbendaharaan telah dilantik sebagai Ahli Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam. Di samping itu, Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Ketua Pengarah/Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri diberi tanggungjawab untuk memantau pengurusan aduan di agensi masing-masing.

PELAKSANAAN

Pekeliling ini mengandungi maklumat proses pengurusan aduan awam yang baru menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992 mengenai Pengendalian Pengaduan Awam. Walau bagaimanapun, Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002 masih berkuat kuasa.

TARIKH KUAT KUASA DAN PEMBATALAN

Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan. Dengan ini, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 4 Tahun 1992 adalah dibatalkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(TAN SRI MOHD SIDEK HASSAN)

Ketua Setiausaha Negara

Lampiran Pekeliling
Kemajuan Pentadbiran Awam
Bilangan 1 Tahun 2009

PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM

I. TAKRIF

1. "Pengaduan Awam" ialah pengaduan-pengaduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam (public utilities) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

2. Pengaduan-pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran Kerajaan kecuali perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Biro Bantuan Guaman, Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-Kira Awam.

II. BIRO PENGADUAN AWAM

3. Biro Pengaduan Awam di Jabatan Perdana Menteri adalah bertanggungjawab bagi melaksanakan sistem pengurusan aduan awam dengan fungsi dan tanggungjawab seperti berikut:

(a) Menerima aduan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya;

(b) Menyiasat pengaduan awam yang dianggap mempunyai asas secara:

- (i) Meminta dan mendapatkan maklumat/maklum balas;
 - (ii) Menyemak fail, rekod dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan; dan
 - (iii) Mendapat penjelasan daripada pegawai yang berkenaan.
- (c) Melapor dan memperakukan kes-kes tertentu pengaduan awam kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam, pihak berkuasa tertentu dan jabatan/agensi Kerajaan;
- (d) Menyampaikan keputusan-keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam kepada jabatan/agensi Kerajaan yang berkenaan untuk tindakan pembetulan; dan
- (e) Mengesan dan mengawasi tentang tindakan pembetulan yang diambil oleh jabatan/agensi Kerajaan dan seterusnya memberi maklum balas kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam.

III. JAWATANKUASA TETAP PENGADUAN AWAM

4. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam adalah dianggotai oleh:
- (a) Ketua Setiausaha Negara (Pengerusi);
 - (b) Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
 - (c) Ketua Setiausaha Perbendaharaan;
 - (d) Ketua Pesuruhjaya, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia;
 - (e) Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri; dan
 - (f) Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia;

dengan bidang kuasa seperti berikut:

- (a) Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengurusan pengaduan awam;
- (b) Menimbangkan dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan oleh Biro Pengaduan Awam mengenai pengaduan awam; dan
- (c) Mengarahkan jabatan/agensi Kerajaan yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepadanya.

IV. CARA UNTUK MENYALURKAN PENGADUAN

5. Orang awam boleh menyampaikan pengaduan mereka kepada Biro Pengaduan Awam dengan:

- (a) melayari Laman Web Biro Pengaduan Awam, www.bpa.ipm.my dan membuat aduan melalui sistem i-Aduan;
- (b) membuat panggilan telefon ke nombor 03-8888 7777 atau faks ke 03-8888 3748;
- (c) menghantar surat tanpa setem kepada:

Ketua Pengarah,
Biro Pengaduan Awam Malaysia,
Peti Surat 9000,
50505 KUALA LUMPUR.

(d) hadir sendiri ke pejabat Biro Pengaduan Awam termasuk Kaunter-Kaunter Aduan Bergerak Biro Pengaduan Awam mengikut jadual yang ditetapkan.

6. Bagi memudahkan orang awam, Biro Pengaduan Awam menjalankan program litaran di mana pegawai-pegawai BPA mengendalikan Kaunter-Kaunter Aduan Bergerak (KAB), Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu (KABB) dan Program Mesra Rakyat (MESRA) di daerah-daerah tertentu untuk menerima pengaduan awam.

V. CARA PENGENDALIAN PENGADUAN AWAM

7. Semua pengaduan awam yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam dikendalikan secara berikut:

- (a) Keluarkan surat akuan terima dalam tempoh satu hari bekerja setelah menerima surat aduan;
- (b) Salinkan surat-menyurat, termasuk e-mel, mengenai pengaduan awam kepada jabatan/agensi Kerajaan berkenaan dan kepada pihak pengadu;
- (c) Adakan mesyuarat bersama jabatan/agensi Kerajaan dan pengadu jika difikirkan perlu;
- (d) Beri maklum balas yang diterima kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan;
- (e) Bentang kes-kes tertentu untuk pertimbangan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam;

(f) Pastikan jabatan/agensi Kerajaan berkenaan mengambil tindakan pembedulan; dan

(g) Simpan rekod mengenai semua aduan yang diterima, yang mengandungi maklumat asas seperti tarikh aduan diterima, tarikh surat akuan dikeluarkan, kedudukan terkini mengenai aduan, keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dan tindakan susulan yang diperlukan.

8. Carta Aliran Tatacara Pengurusan Aduan dalam tempoh 15 hari bekerja adalah seperti di Lampiran A.

VI. PERANAN JABATAN/AGENSI KERAJAAN

9. Semua jabatan/agensi Kerajaan hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada aduan awam dan mengurusnya secara berikut:

(a) Keluarkan surat akuan terima dalam tempoh satu hari bekerja setelah menerima surat aduan daripada orang awam ataupun yang dirujuk oleh Biro Pengaduan Awam;

(b) Beri jawapan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan;

(c) Beri kerjasama kepada Biro Pengaduan Awam apabila siasatan terhadap aduan/kes dijalankan;

(d) Ambil tindakan pembedulan untuk menyelesaikan aduan seperti yang diputuskan oleh Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam;

(e) Kemukakan laporan kemajuan mengenai tindakan pembedulan yang diambil dari semasa ke semasa kepada Biro Pengaduan Awam; dan

(f) Simpan rekod mengenai semua aduan yang dirujuk oleh Biro Pengaduan Awam dan aduan yang diterima secara terus dengan memasukkan maklumat asas seperti tarikh aduan diterima, tarikh surat aduan dikeluarkan, kedudukan terkini sesuatu aduan, keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dan tindakan pembetulan yang telah atau sedang diambil.

10. Semua jabatan/agensi Kerajaan hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada setiap isu menyentuh pentadbirannya yang dilaporkan oleh akhbar dengan memberikan kerjasama untuk diselaraskan dan dipantau oleh Biro Pengaduan Awam.

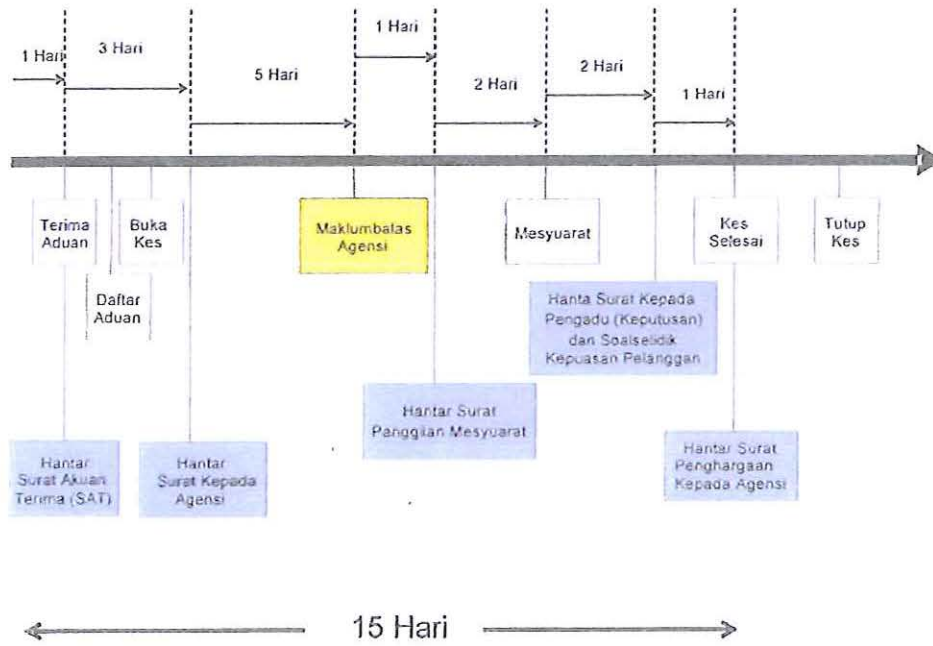
11. **“Pengaduan Awam”** hendaklah dijadikan agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan di setiap jabatan/agensi Kerajaan. Semua jabatan/agensi Kerajaan hendaklah memberikan keutamaan ke atas pengurusan aduan dengan melantik seorang pegawai pemantau bertaraf Timbalan Ketua Setiausaha/Timbalan Ketua Pengarah/Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri. Jabatan/agensi Kerajaan juga hendaklah melantik seorang pegawai untuk berurusan dengan Biro Pengaduan Awam. Pegawai ini hendaklah terdiri daripada Kumpulan Pengurusan dan Profesional yang mempunyai kemahiran dan pengalaman mencukupi mengenai tugas-tugas jabatannya. Nama, gelaran jawatan, nombor telefon dan alamat e-mel pegawai tersebut hendaklah dimaklumkan kepada Biro Pengaduan Awam. Sekiranya berlaku pertukaran pegawai tersebut, maklumat penggantinya hendaklah dimaklumkan kepada Biro Pengaduan Awam dengan serta merta.

VII. LAPORAN TAHUNAN

12. Biro Pengaduan Awam dikehendaki menyediakan Laporan Tahunan Pengurusan Pengaduan Awam untuk edaran.

LAMPIRAN A

CARTA ALIRAN TATACARA PENGURUSAN ADUAN





www.jkr.gov.my

aduan@jkr.gov.my