



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>

Rujukan : JKR.KPKR:113.020.050/03 Jld. 7 (14)

Tarikh : 8 Mei 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. 13 /2014

PIAGAM PELANGGAN JKR MALAYSIA

1. TUJUAN

Surat Arahan ini bertujuan untuk menguatkuasakan penggunaan Piagam Pelanggan JKR Malaysia Tahun 2014 dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan mengikut standard kualiti perkhidmatan yang ditetapkan.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Piagam Pelanggan ialah satu komitmen bertulis organisasi terhadap penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan melalui pendekatan yang terbuka, jelas dan telus. Ia juga merupakan satu jaminan untuk menyampaikan perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan.



CERTIFIED TO ISO 9001:2008
CERT. NO.: AR 4001



CERTIFIED TO ISO 14001:2004
CERT. NO.: ER 0281



- 2.2 Berpandukan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008, Piagam Pelanggan perlu dikaji semula untuk memastikan ia sentiasa relevan dalam senario penyampaian perkhidmatan semasa selaras dengan ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat, perubahan persekitaran dan perkembangan teknologi. Kajian semula Piagam Pelanggan perlu dibuat sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 bulan untuk memastikan ia sentiasa dikemas kini.
- 2.3 Piagam Pelanggan sebelum ini telah dikaji semula dari segi tempoh masa aktiviti dan mengambil kira fasa prapembinaan dan kejuruteraan forensik bagi memastikan fungsi jabatan sentiasa relevan dan berdaya saing.
- 2.4 Hasilnya, Jabatan telah berjaya menggubal Piagam Pelanggan JKR Malaysia Tahun 2014 dan diedarkan bersama pekeliling ini.

3. OBJEKTIF

- 3.1 Memastikan jabatan memberikan perkhidmatan yang cemerlang mengikut standard (kos, masa dan kualiti) yang ditetapkan kepada pelanggan.
- 3.2 Menjadikan *output* analisis sebagai penanda aras (*benchmark*) kepada jabatan untuk menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan JKR sedia ada untuk menggembirakan pelanggan selaras dengan keperluan Rangka kerja Strategik JKR.

4. ARAHAN PENGGUNAAN

Dengan Surat Arahan ini, dokumen ini harus diguna pakai sebagai panduan oleh **kakitangan Jabatan Kerja Raya Malaysia** untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih responsif,

berorientasikan pelanggan (*customer centric*), tumpuan kepada hasil (*outcome*), berintegriti, beretika dan mesra pelanggan.

5. KUAT KUASA

Surat Arahan ini berkuat kuasa serta-merta dan terpakai bagi tempoh **TIGA (3) TAHUN** dari tarikh ianya ditandatangani melainkan jika terdapat arahan dasar terkini atau perkembangan baru yang memerlukan dikaji semula dan dikemaskinikan lebih awal atau sebelum tempoh tersebut berakhir.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,



(DATO' Ir. H.J. ANNIES BIN MD ARIFF)
Ketua Pengarah Kerja Raya
Malaysia.

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