

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-1
		No. Keluaran : 05
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 1 Jun 2017
		Muka Surat : 1/1

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG ADUAN

Nama Pelanggan/Pengadu : en jalaludin bin abdul hamid

Organisasi/Bahagian :

No. Telefon : 07-9312512

NO.DPA : LISAN59382

Tarikh/Masa : 28-02-2019

Mod Aduan : Lisan

Aduan berkaitan dengan :	☐ Kualiti	☐ Alam Sekitar
	☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	☐ Pengurusan Tenaga
	☒ Lain-lain	

CATATAN ADUAN

Kerosakan kunci tombol di kediaman JKK

PENERIMA	SA'DON BIN MD ATAN
JAWATAN	PENOLONG JURUTERA (AWAM)



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 1/2

LAMPIRAN 3

FORMAT ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan :
Tarikh : 23-01-2019
Nama Petugas: **MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL**

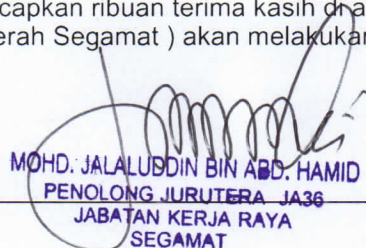
BAHAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Untuk diisi oleh PB/KUB)

(Sila gunakan lampiran jika ruangan tidak mencukupi)

23/01/2019- Terlebih dahulu pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih di atas permohonan dan keperihatinan pihak tuan. Pihak kami (JKR Daerah Segamat) akan melakukan siasatan berkenaan permohonan tersebut.

PB/KUB

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):


MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN B: HASIL SIASATAN (Untuk diisi oleh PDT)

Hasil siasatan didapati bahawa aduan / maklumbalas di atas adalah:

23/01/2019- Siasatan telah dilakukan dan Pembaikan telah dilaksanakan oleh pihak Bahagian Senggara Bangunan JKR D Segamat

Bentuk maklumbalas adalah

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini (untuk tindakan pelanggan selanjutnya)
☒	Perlukan tindakan jabatan ini
☐	Perlukan 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, Cap, Tarikh):



MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 2/2

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

Nama Petugas : **MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL**

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

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

PB/KUB

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

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

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada 23-01-2019.
2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:

PDT

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):

MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.
Tarikh pemeriksaan:

Wakil Pelanggan/Pengadu

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

(t.t,Nama,Cap)