

## KRITERIA 5.0 PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

**5.1**

• PIAGAM PELANGGAN

**5.2**


• PENGURUSAN ADUAN

**5.3**

• PENGURUSAN KAUNTER

**5.4**

• LAYANAN MELALUI TELEFON



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
 PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2015

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
•  
I  
P  
I  
A  
M  
P  
E  
L  
A  
N  
G  
G  
A  
N





JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
 PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
1  
P  
I  
A  
G  
A  
M  
P  
E  
L  
A  
N  
G  
G  
A  
N

### 5.1.1 KEWUJUDAN PIAGAM PELANGGAN & DIHEBAHKAN KEPADA KAKITANGAN DAN PELANGGAN



LAMAN WEB/ LAMAN UTAMA PORTAL



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
1  
P  
I  
A  
G  
A  
M  
P  
E  
L  
A  
N  
G  
G  
A  
N

### 5.1.1 KEWUJUDAN PIAGAM PELANGGAN & DIHEBAHKAN KEPADA KAKITANGAN DAN PELANGGAN



DIPAMERKAN DI RUANG PEJABAT



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.1 KEWUJUDAN PIAGAM PELANGGAN & DIHEBAHKAN KEPADA KAKITANGAN DAN PELANGGAN

5  
·  
1  
P  
I  
A  
G  
A  
M  
P  
E  
L  
A  
N  
G  
G  
A  
N



BROSUR / RISALAH



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.1 KEWUJUDAN PIAGAM PELANGGAN & DIHEBAHKAN KEPADA KAKITANGAN DAN PELANGGAN

5  
·  
1  
P  
I  
A  
G  
A  
M  
P  
E  
L  
A  
N  
G  
G  
A  
N



HEBAHAN KEPADA PELANGGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.2 MEKANISME PEMANTAUAN PIAGAM PELANGGAN

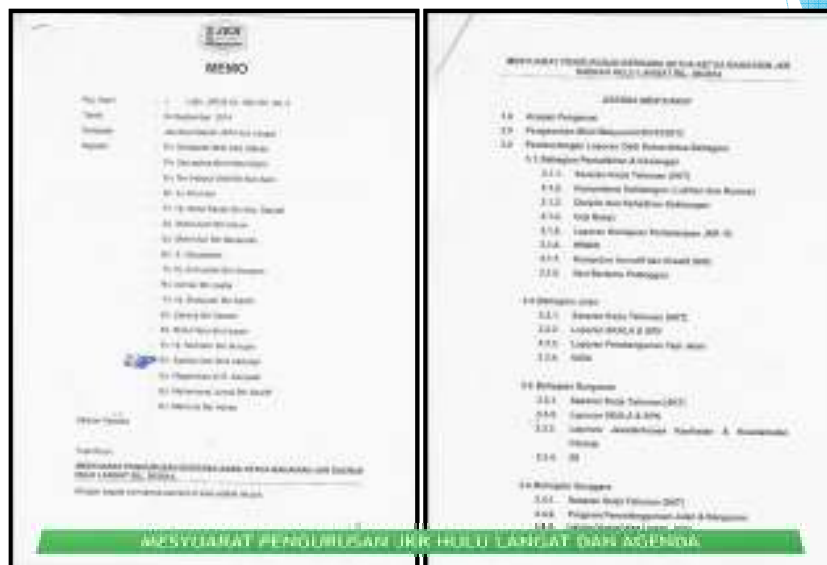
BIL	PIAGAM PELANGGAN	MEKANISME PEMANTAUAN
1.	<b>PENGURUSAN PROJEK</b>	
	1.1 FASA PRAPEMBINAAN	DIBINCANGKAN DALAM MESYUARAT TAPAK, MESYUARAT TEKNIKAL AN MESYUARAT PENGURUSAN
	1.2 FASA PEMBINAAN	
2.	<b>SENGGARA ASET</b>	
	2.1 JALAN	1) PEMANTAUAN KERJA PIHAK KONSESI (ROADCARE & KPS-HCM) 2) PEMANTAUAN OLEH PENOLONG JURUTERA MUKIM 3) <b>SKUAD PEMANTAUAN RONDA MALAM</b>
	2.2 BANGUNAN	MENJALANKAN PEMERIKSAAN DAN PEMANTAUAN PEMBAIKAN KEROSAKAN
	2.3 MEKANIKAL	TIDAK BERKAITAN
	2.4 ELEKTRIK	PEMANTAUAN OLEH BAHAGIAN ELEKTRIK
3.	<b>KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL</b>	
	3.1 KEJURUTERAAN CERUN	PEMANTAUAN OLEH PENOLONG JURUTERA TERTINGGI SECARA BERKALA
	3.2 KEJURUTERAAN SENGARA	BORANG SENARAI SEMAK PENERIMAAN SURAT DAN ULASAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH MASA 14 HARI ( ULASAN PERMOHONAN RSD)
	3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK	TIDAK BERKAITAN
4.	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>	MELANTIK PEGAWAI ADUAN UNTUK MENGURUSKAN ADUAN AWAM
5.	<b>PENGURUSAN KEWANGAN</b>	PEMANTAUAN KETUA JABATAN SETIAP 2 MINGGU



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.2 MEKANISME PEMANTAUAN PIAGAM PELANGGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

### 5.1.2 MEKANISME PEMANTAUAN PIAGAM PELANGGAN



MESYUARAT TEKNIKAL DILAKSANAKAN SETIAP BULAN

LANTIKAN DESK OFFICER/ PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

### 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

#### 1.0 PENGURUSAN PROJEK

##### 1.1 Fasa Prapembinaan

Tempoh fasa prapembinaan ini dikira bermula tarikh terakhir di antara tiga (3) pra-syarat (Tapak Projek, Brif Projek dan Peruntukan Projek) disempurnakan oleh pihak pelanggan sehingga SST dikeluarkan (12 hingga 15 bulan).

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Perancangan dan Rekabentuk - 12 bulan	4	100			4
b) Perolehan - 3 bulan	1	100			1
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>5</b>	<b>100</b>			<b>5</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN &amp; KEPUASAN PELANGGAN

## 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

## 1.2 Fasa Pembinaan

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Pelan Piawai : Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim i) RM 500 ribu ke bawah - 15 bulan ii) RM 500 ribu hingga RM 5 juta - 24 bulan iii) RM 5 juta ke atas - 36 bulan	2 1	100 100	-	-	3
b) Pelan Piawai : Jalan dan Infrastruktur i) RM 500 ribu ke bawah - 9 bulan ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta - 24 bulan iii) RM 20 juta ke atas - 36 bulan			-	-	-
c) Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll.) Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan	3	100	-	-	3
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN &amp; KEPUASAN PELANGGAN

## 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

## 2.0 SENGGARA ASET


## 2.1 Jalan

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) i) Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima.	496	100	-	-	496
b) Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil dalam tempoh 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima.	6	100	-	-	6
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan.	-	-	-	-	-
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>502</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>502</b>




JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN					
5 1 PIAGAM PELANGGAN	5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN				
	2.0 SENGARA ASET				
	2.2 Bangunan				
JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari	-	-	-	-	
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan	16	100	-	-	16
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>


 JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
 PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN					
5 1 PIAGAM PELANGGAN	5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN				
	2.0 SENGARA ASET				
	2.3 Mekanikal Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah :				
JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari.	TIDAK BERKENAAN				
b) Kerja pembaikan besar (major overhaul)/pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan.	TIDAK BERKENAAN				
c) Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu.	77	100	-	-	77
d) Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun.	TIDAK BERKENAAN				
e) Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun.	TIDAK BERKENAAN				
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>77</b>


 JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
 PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN &amp; KEPUASAN PELANGGAN

## 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

## 2.0 SENGGARA ASET

- 2.4 Elektrik  
Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari.	970	100	-	-	970
b) Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari.	235	100	-	-	235
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>1205</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1205</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN &amp; KEPUASAN PELANGGAN

## 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

## 3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

- 3.1 Kejuruteraan Cerun

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Runtuhan cerun berimpak besar : i) Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 1 hari dari hari kejadian. ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.	-	-	-	-	-
b) Runtuhan cerun berimpak kecil : Syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut: i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperolehi. ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.	1	100	-	-	1
c) Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat.	TIDAK BERKENAAN				
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014



PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.2 Kejuruteraan Senggara

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima.	-	-	-	-	-
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	807	98	17	2	824
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>807</b>	<b>98</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>824</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.3 Kejuruteraan Forensik

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan : (*Nota: Sila <input type="checkbox"/> kotak yang berkenaan) Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/> i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja. ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak. iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	TIDAK BERKENAAN				
b) Bagi kerja-kerja forensik maritim dan lapangan terbang : i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak. ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	TIDAK BERKENAAN				
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>TIDAK BERKENAAN</b>				



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

4.0 PENGURUSAN ADUAN

4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	218	100	-	-	218
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	135	61.93	83	38.07	218
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	218	100	-	-	218
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>571</b>	<b>87</b>	<b>83</b>	<b>13</b>	<b>654</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

4.0 PENGURUSAN ADUAN

4.2 Pengurusan Aduan Bukan Di Bawah Tanggungjawab JKR : *No Wrong Door Policy*

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	117	100	-	-	117
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	98	83.76	19	16.24	117
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>215</b>	<b>92</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>234</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH
	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	BILANGAN PROJEK	PERATUS (%)	
a) Bayaran bil dan invoice dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.					
i) NEGERI	1413	98.95	15	1.05	1428
ii) PERSEKUTUAN	212	100	0	0	212
<b>JUMLAH PENCAPAIAN</b>	<b>1625</b>	<b>99.09</b>	<b>15</b>	<b>0.91</b>	<b>1640</b>



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

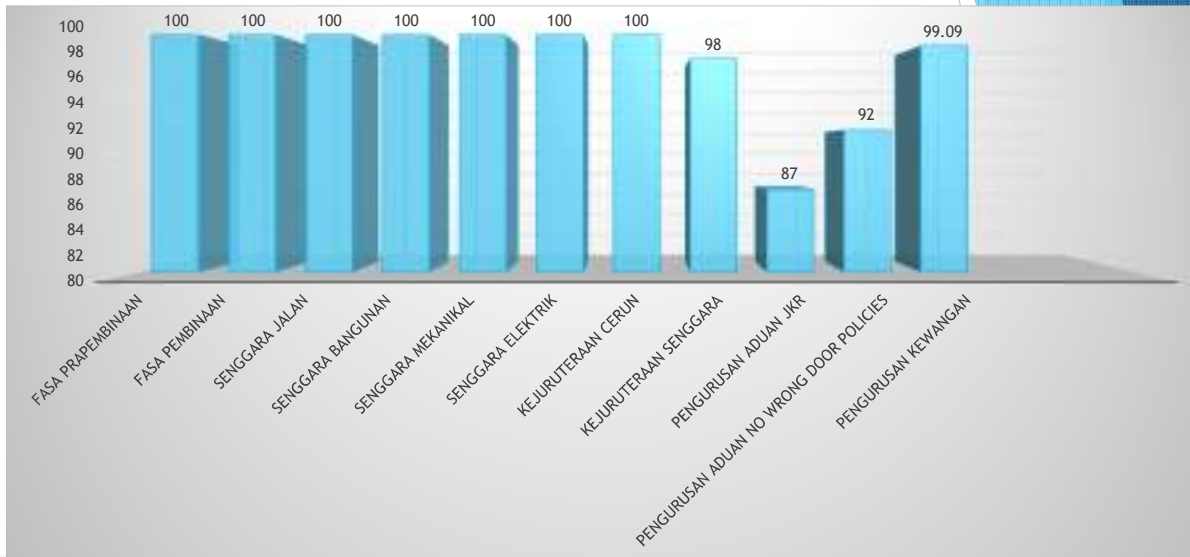
PIAGAM PELANGGAN 2014	PERATUS (%)
1.0 PENGURUSAN PROJEK	
1.1 FASA PRAPEMBINAAN	100
1.2 FASA PEMBINAAN	100
2.0 SENGGARA ASET	
2.1 JALAN	100
2.2 BANGUNAN	100
2.3 MEKANIKAL	100
2.4 ELEKTRIK	100
3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL	
3.1 KEJURUTERAAN CERUN	100
3.2 KEJURUTERAAN SENGGARA	98
3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK	-
4.1 PENGURUSAN ADUAN : JKR	87.00
4.2 PENGURUSAN ADUAN : NO WRONG DOOR POLICIES	92.00
5.0 PENGURUSAN KEWANGAN	99.09



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

### 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

### 5.1.3 TAHAP PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHABIKAN
1.	MEWUJUDKAN GROUP WHATSAPP UNTUK SALURAN MAKLUMBALAS ADUAN YANG LEBIH EFISIEN
2.	MENGADAKAN SATU MESYUARAT / PERTEMUAN SETIAP SUKU TAHUN BAGI MEMBINCANGKAN PENCAPAIAN SEMASA PIAGAM PELANGGAN
3.	MEMBERI PENDEDAHAN KEPADA SEMUA KAKITANGAN BERKENAAN DENGAN PIAGAM PELANGGAN
4.	MEMBERIKAN PENERANGAN BERKENAAN PIAGAM PELANGGAN KEPADA PELANGGAN JKR. MENGEDARKAN RISALAH BERKENAAN DENGAN PIAGAM PELANGGAN KEPADA ORANG AWAM.



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

### 5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

JKR Hulu Langat telah melantik Pegawai Aduan, Pn. Sazlina Goh Binti Abdullah bagi menguruskan maklumbalas aduan.

Bagi tahun 2014, sebanyak aduan telah diterima.

Analisis yang dijalankan mendapati peratusan mod aduan adalah seperti berikut :

MOD ADUAN	JUMLAH	PERATUS %
EMEL	216	56
STARS	144	37
SURAT	0	0
FACEBOOK	5	1
TWITTER	10	3
LISAN	12	3
<b>JUMLAH</b>	<b>387</b>	<b>100</b>

Borang JKR.PK (P).11 iaitu Prosedur Maklumbalas Pelanggan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB) turut digunakan dalam Pengurusan Aduan di JKR Hulu Langat.



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

### 5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

2013

MOD ADUAN	JUMLAH	PERATUS %
EMEL	277	61
STARS	114	25
SURAT	39	9
LISAN	24	5
<b>JUMLAH</b>	<b>454</b>	<b>100</b>

2014

MOD ADUAN	JUMLAH	PERATUS %
EMEL	216	56
STARS	144	37
SURAT	0	0
FACEBOOK	5	1
TWITTER	10	3
LISAN	12	3
<b>JUMLAH</b>	<b>387</b>	<b>100</b>

ANALISA PERBANDINGAN TAHUN 2013 & 2014

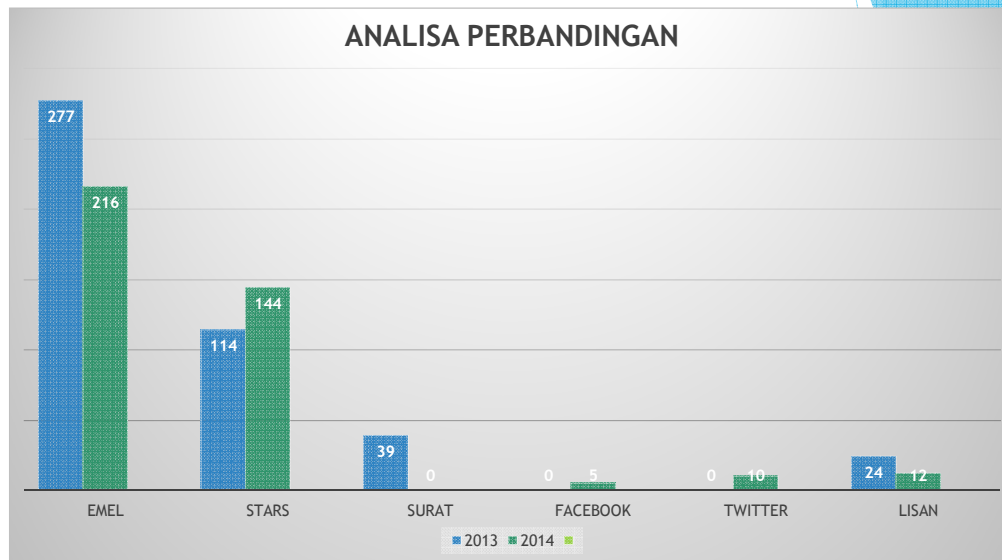


JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

PELANTIKAN PEGAWAI ADUAN



PN. SAZLINA GOH BINTI ABDULLAH  
PEGAWAI ADUAN JKR HULU LANGAT



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN



**Garis Panduan Pengurusan Aduan JKR Malaysia**



**Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 - 2009**

MEKANISME PENGURUSAN ADUAN JKR ADA DIWUJUDKAN BERDASARKAN PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BIL. 1 TAHUN 2009 - PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM

PENGURUSAN ADUAN AWAM DIURUSKAN DI PERINGKAT NEGERI DAN DAERAH

LAPORAN ADUAN AWAM DISEDIAKAN SECARA MINGGUAN DAN BULANAN SERTA DIBINCANGKAN DI DALAM MESYUARAT PENGURUSAN YANG DI PengerusiKAN OLEH JURUTERA DAERAH

JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

**PIAGAM PELANGGAN**


**PENGURUSAN ADUAN**

- ✓ Pengurusan aduan di bawah tanggungjawab JKR akan dilaksanakan dalam tempoh berikut :
 

❖ Aduan penerimaan aduan	1-3 hari
❖ Maklumbalas aduan	7 hari
❖ Penutupan Aduan	45 hari
- ✓ Pengurusan aduan bukan di bawah tanggungjawab JKR : NO WRONG DOOR POLICY akan dilaksanakan dalam tempoh seperti di bawah :
 

❖ Aduan penerimaan aduan	1 – 3 hari
❖ Maklumbalas aduan	7 hari

**FAIL ADUAN**



ADUAN YANG DITERIMA AKAN DIREKODKAN DI DALAM FAIL ADUAN SEBELUM DIMAKLUMKAN KEPADA PEGAWAI TERLIBAT

JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014



PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

BIL	SALURAN ADUAN JKR HULU LANGAT	
1	HOTLINE (WAKTU PEJABAT SAHAJA)	03-8911 4000
2	NO. FAKS	03-8911 4003
3	EMAIL	hululangat@jkr.gov.my
4	SISTEM ADUAN ONLINE	adu-jkr.selangor.gov.my
5	SMS (DAPAT)	JKR (Aduan anda) dan hantar ke 32728
6	FACEBOOK	<a href="https://www.facebook.com/pages/JKR-Daerah-Hulu-Langat">https://www.facebook.com/pages/JKR-Daerah-Hulu-Langat</a>
7	TWITTER	@ JKR Hulu Langat
8	SURAT	JKR Daerah Hulu Langat, Persiaran Wawasan, Seksyen 14, 43650 Bandar Baru Bangi, Selangor Darul Ehsan.

JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014



PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

SISTEM ADUAN ONLINE

JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

LAMAN SOSIAL

JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

**MEWUJUDKAN WHATSAPP GROUP ADUAN JKR HULU LANGAT UNTUK PENYALURAN ADUAN YANG LEBIH CEPAT KEPADA SEMUA JURUTERA DAN PENOLONG JURUTERA**



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

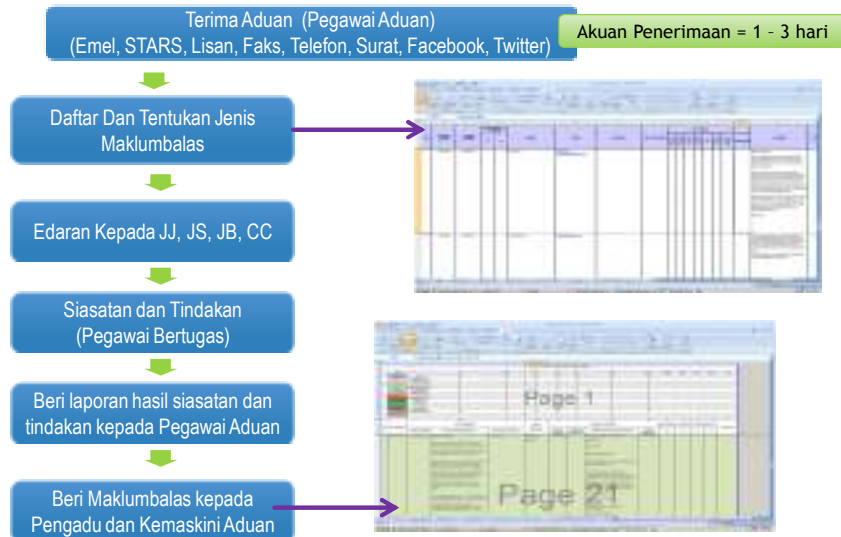
PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

**PROSES KERJA MENERIMA ADUAN DI PERINGKAT JKR HULU LANGAT**

Maklumbalas Aduan = 7 hari



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

PROSES MENGURUS MAKLUMBALAS PELANGGAN DI JKR HULU LANGAT



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

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

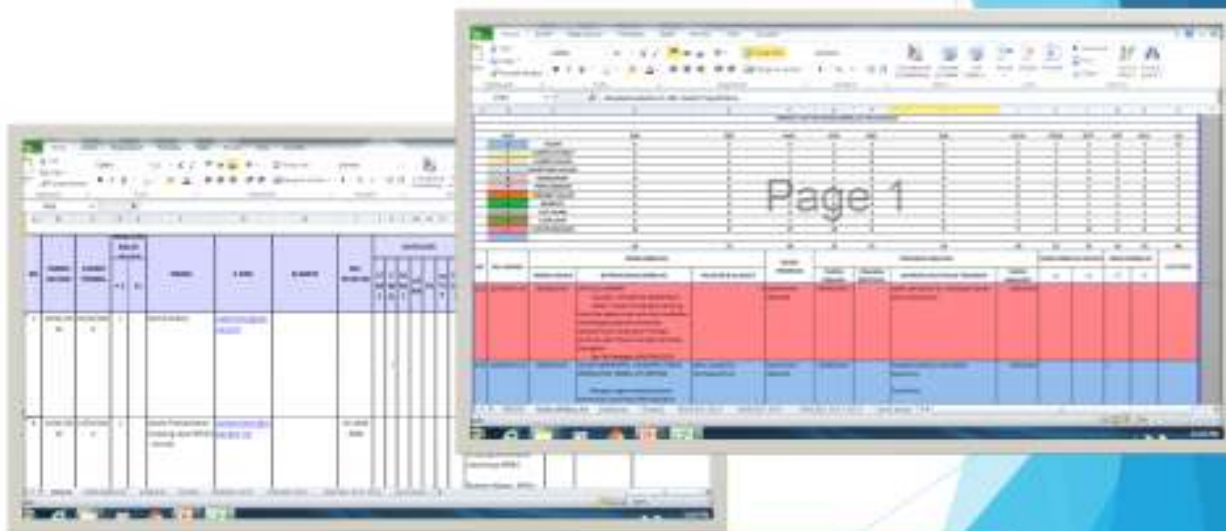


JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

5  
2  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
A  
D  
U  
A  
N



REKOD ADUAN (SOFTCOPY)



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

5  
2  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
A  
D  
U  
A  
N



REKOD ADUAN (DIPALIKAN MENGIKUT MODE ADUAN)



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

5.2 PENGURUSAN ADUAN

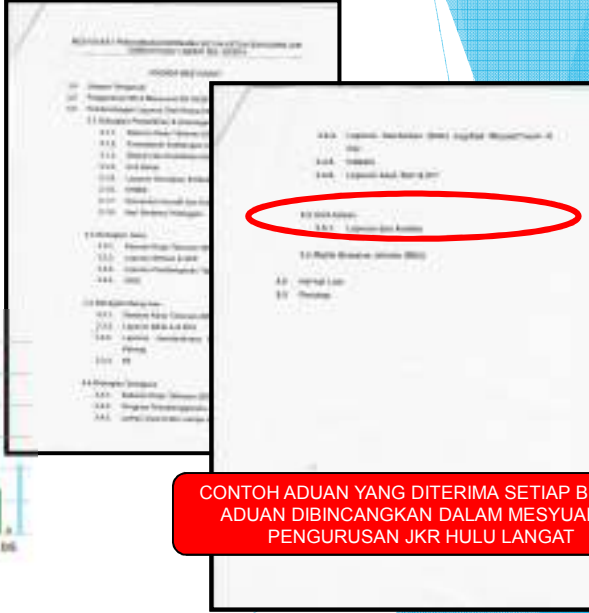
CONTOH ADUAN YANG DITERIMA SETIAP BULAN.

No	NO. ADUAN	TEMPA ADUAN	DESKRIPSI ADUAN	STATUS ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	WAKTU ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	LOKASI ADUAN & PENYELESAIAN	LOKASI ADUAN	NO. ADUAN	NO. ADUAN	NO. ADUAN	NO. ADUAN	NO. ADUAN	NO. ADUAN
20	10002117	11/01/2014	Adi ingin membeli komputer tetapi tidak ada yang menjual di daerahnya. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah.	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi
21	10002118	11/01/2014	Adi ingin membeli komputer tetapi tidak ada yang menjual di daerahnya. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah.	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi
22	10002119	11/01/2014	Adi ingin membeli komputer tetapi tidak ada yang menjual di daerahnya. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah. Dia ingin membeli komputer yang harganya murah.	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi	Adi

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

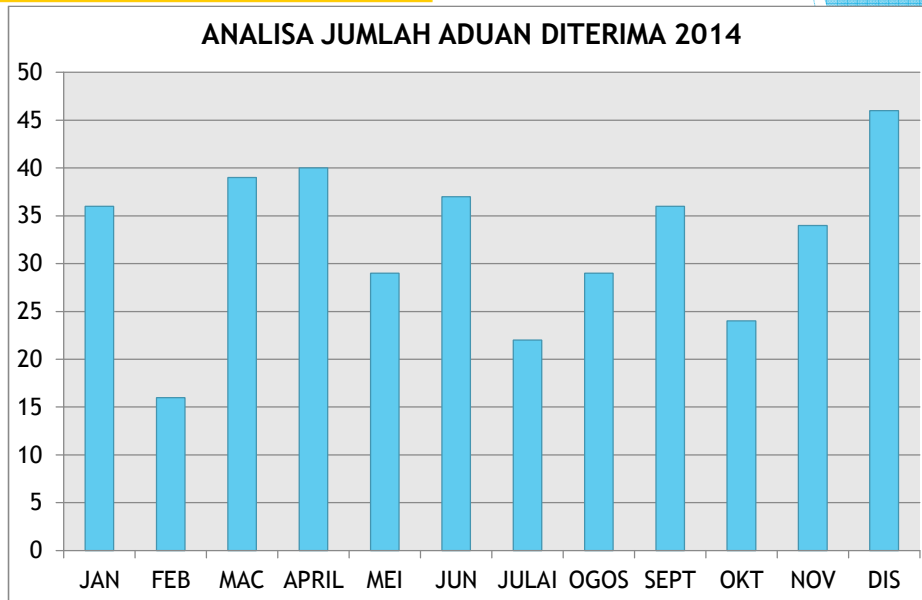
5.2 PENGURUSAN ADUAN



PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN

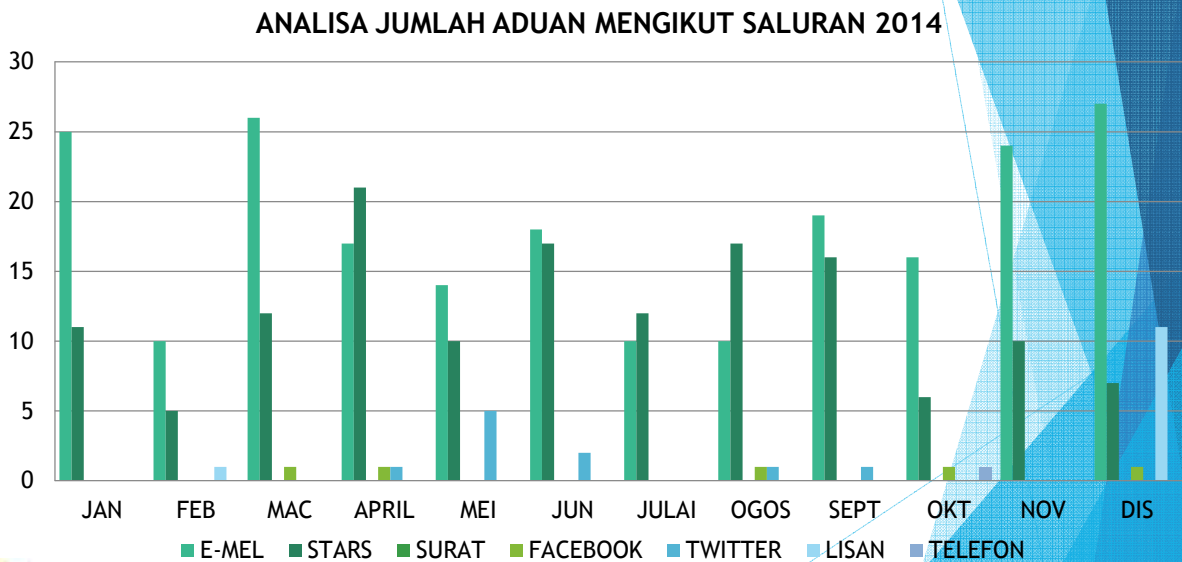


JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 MEKANISME PENGURUSAN ADUAN

PENGURUSAN ADUAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
2  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
A  
D  
U  
A  
N

5.2.2 PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN



HARI BERTEMU PELANGGAN BIL.01/2014

- PROGRAM BERSAMA HIMPUNAN PENDUDUK BANDAR BARU BANGI
- 09 FEBRUARI 2014



HARI BERTEMU PELANGGAN BIL.02/2014

- PEJABAT JKR HULU LANGAT
- PENYERTAAN BERSAMA ROADCARE, KPS-HCM, PDRM, JPJ, KLINIK KESIHATAN BANGI, MPKj, PUSAT DARAH NEGARA DAN PEJABAT DAERAH/TANAH HULU LANGAT.
- 22 SEPTEMBER 2014



HARI BERTEMU PELANGGAN BIL.03/2014

- RUANG LEGAR BANGI GATEWAY
- PENYERTAAN BERSAMA ROADCARE, KPS-HCM, MPKj, KLINIK KESIHATAN BANGI, PUSAT DARAH NEGARA DAN OPEN UNIVERSITI
- 20 DISEMBER 2014



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
2  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
A  
D  
U  
A  
N

5.2.2 PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN

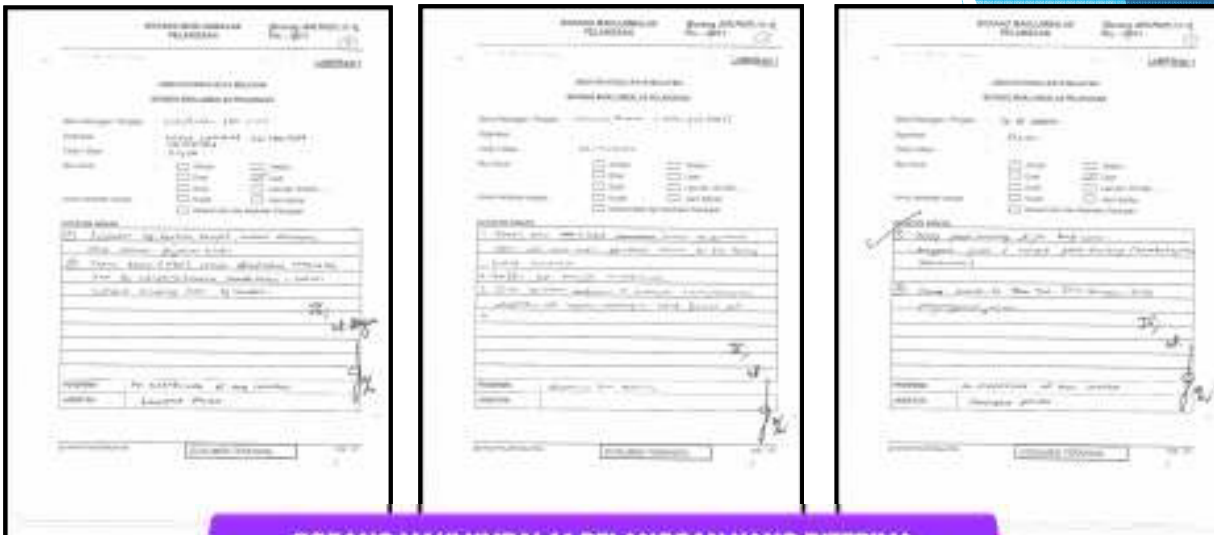


JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2.2 PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN

5.2 PENGURUSAN ADUAN



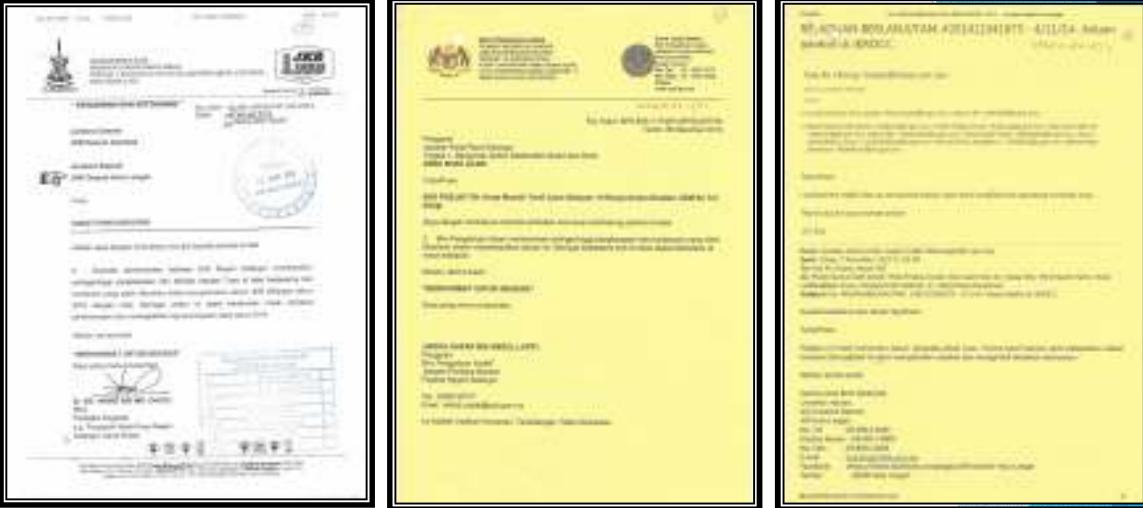
**BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN YANG DITERIMA**



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.2 PENGURUSAN ADUAN



- ❖ Surat Penghargaan dari JKR Selangor atas komitmen yang diberikan dalam penyelesaian aduan JKR.
- ❖ Maklumbalas dan ucapan terima kasih daripada pihak pengadu

**PENGHARGAAN ADUAN YANG DITERIMA**



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014



PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
2  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
A  
D  
U  
A  
N



❖ Maklumbalas dan ucapan terima kasih daripada pihak pengadu

**PENGHARGAAN ADUAN YANG DITERIMA**



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R

**5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA**

**MENYEDIAKAN TEMPAT DAN RUANG UNTUK MEMBERI KESELESAAN KEPADA PELANGGAN YANG BERURUSAN SEPERTI RUANG MENUNGGU, KAUNTER PERTANYAAN, KAUNTER TENDER, BILIK PERBINCANGAN, PAPAN TANDA DAN KEMUDAHAN TANDAS.**



PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN (N17)-  
PUAN MAIMON BINTI MOHD. SAID



PKPA BIL. 1 TAHUN 2008 –  
PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



KAUNTER SEBUTHARGA/TENDER



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



PETUNJUK & TANDA ARAH YANG TEPAT



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



PETUNJUK & TANDA ARAH YANG TEPAT



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



PETUNJUK & TANDA ARAH YANG TEPAT



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



MENYEDIAKAN TEMPAT DIDUK/RUANG MENUNGGU



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



PERSEKITARAN KAUNTER YANG BERSIH DAN TERATUR



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



BILIK MESYUARAT UTAMA & BILIK PERBINCANGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R

### 5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA



PAPAN TANDA YANG MEMPUNYAI MAKLUMAT TERKINI



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

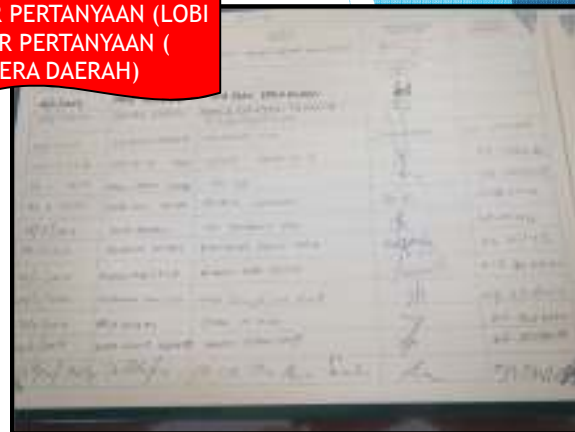
## PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
·  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R

### 5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA



TERDAPAT DI KAUNTER PERTANYAAN (LOBI UTAMA) & KAUNTER PERTANYAAN (PEJABAT JURUTERA DAERAH)



BUKU DAFTAR PELAWAT / BORANG-BORANG YANG BERKAITAN

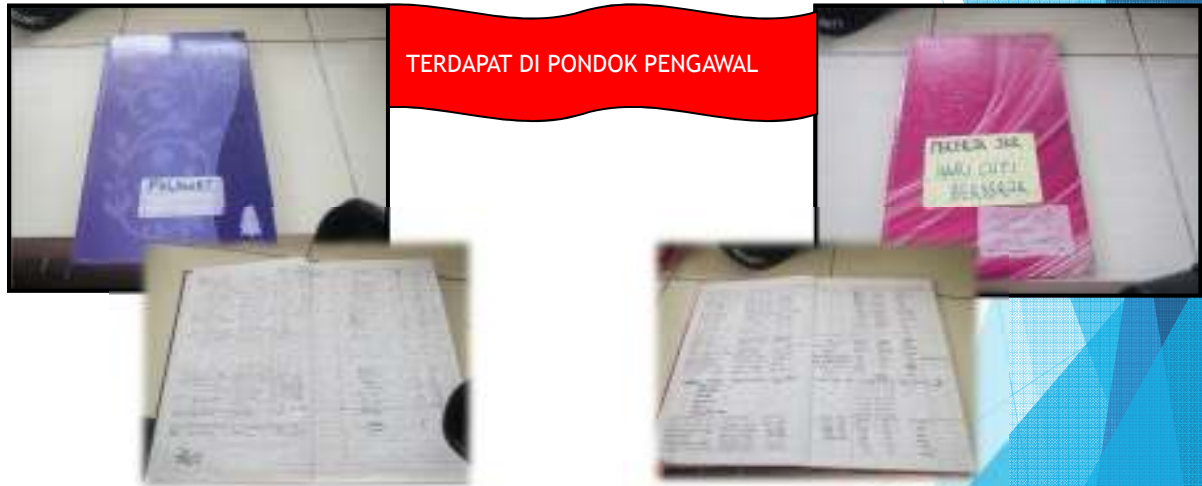


JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



BUKU DAFTAR PELAWAT / BORANG-BORANG TANG BERAUTAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.1 KEMUDAHAN KAUNTER DAN TEMPAT BERTANYA

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



PETI CADANGAN & BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.2 KELENGKAPAN KOMUNIKASI / TELEFON

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



PERALATAN LENGKAP & BERFUNGSI



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN IKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.3.2 KELENGKAPAN KOMUNIKASI / TELEFON

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R



REKOD PANGGILAN TELEFON



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN IKR DAERAH TERBAIK 2014



PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
3  
P  
E  
N  
G  
U  
R  
U  
S  
A  
N  
K  
A  
U  
N  
T  
E  
R

5.3.2 KELENGKAPAN KOMUNIKASI / TELEFON



SENARAI NAMA TELEFON



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5  
4  
L  
A  
Y  
A  
N  
A  
N  
M  
E  
L  
A  
L  
U  
I

5.4.1 TEMPOH MENJAWAB PANGGILAN TELEFON



Untuk mematuhi arahan, jawapan di atas mengenai telefon tersebut dengan berkesan akan lebih meningkatkan imej dan prestasi jabatan sebagai organisasi. Pihak kami peribadi akan terus berusaha untuk mematuhi arahan tersebut.

16. mematuhi panggilan telefon (dalam masa tempoh 10 minit) (10 saat).



**TEMPOH MENJAWAB PANGGILAN DI JKR HULU LANGAT DIPANTAU OLEH SETIAP KETUA BAHAGIAN DAN KETUA JABATAN**

**TEMPOH MENJAWAB PANGGILAN ADALAH MENGIKUT ARAHAN SEPERTI YANG TELAH DINYATAKAN DALAM PKPA IAITU PERLU DIJAWAB DALAM TEMPOH 10 SAAT**



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.4.2 TAHAP LAYANAN

5  
4  
L  
A  
Y  
A  
N  
A  
N  
M  
E  
L  
A  
L  
U  
I



Pegawai Khidmat Pelanggan di JKR Hulu Langat Bertanggungjawab  
Memberikan Layanan Yang Mesra dan Memuaskan Kepada Semua  
Pelanggan



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN

5.4.3 PEMANTAUAN SECARA PENYAMARAN/MENGEJUT

5  
4  
L  
A  
Y  
A  
N  
A  
N  
M  
E  
L  
A  
L  
U  
I



PENGURUSAN TERTINGGI  
JKR HULU LANGAT AKAN  
MEMBUAT PANGGILAN  
PEMANTAUAN SECARA  
RAHSIA, **PADA BILA-  
BILA MASA!**



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014

PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN & KEPUASAN PELANGGAN



SEKIAN,  
TERIMA KASIH



JABATAN KERJA RAYA HULU LANGAT  
PENILAIAN ANUGERAH PENGURUSAN JKR DAERAH TERBAIK 2014