

Agency *In Malay Jabatan Perancangan dan Pengurusan Estet*
In English Department of Planning and Estate Management

Version 1

Language Malay

Category No:	Category	FAQs No:	Frequently Asked Questions	Answer
1	Umum	1.1	Alamat jabatan	<p>Ibu Pejabat JPPE: Tingkat 2, 3 & 5, Block D, Bangunan Kementerian Pendidikan Lama, Bandar Seri Begawan Nombor telefon: 2381133 (Talian operator) sambungan 4202 2384205 (Hotline Aduan JPPE)</p> <p>email: jppe.aduan@moe.gov.bn</p>
			Alamat dan nombor Cawangan JPPE di daerah lain	<p>Daerah Tutong: Kelas G, JKR 195, Berek Sekolah Menengah Sufri Bolkih, Tutong TA 1341 Nombor telefon: 4260279</p> <p>Daerah Belait Simpang 37-35, Jalan Setia Negara Kuala Belait KA 1931 Nombor telefon: 3341017, 3342639</p> <p>Daerah Temburong Bangunan PWD 18, Bekas Asrama Sekolah Menengah Sultan Hassan Bangar Pekan Bangar Baru Temburong PA1351 Nombor telefon: 5222122, 5222123</p>
		1.2	Waktu Pejabat	7.45pagi hingga 12.15 tengahari dan dari 1.30 petang hingga 4.30 petang (Isnin hingga Khamis dan Sabtu)
		1.3	Apakah perkhidmatan yang diberikan oleh JPPE?	<p>Melaksanakan pemeliharaan kompleks bangunan sedia ada (kerja-kerja bangunan, mekanikal & elektrik) di institusi-institusi pendidikan dan perumahan kerajaan ('institutional quarters') termasuk keperluan peruntukan Pembaikan ad-hoc ('Corrective Maintenance') secara 'in-house', sebutharga/tawaran, dan kontrak penggal Pembaikan berancang ('Planned Maintenance') termasuk RESET (menaik taraf secara menyeluruh)</p> <p>Menyelaras perancangan dan pelaksanaan pembinaan tambahan atau kompleks bangunan baru termasuk peruntukan, tapak, tatacara perolehan ('procurement') dsb.</p> <p>Menyelaras keperluan teknikal selanjutnya dengan jabatan / agensi pakar ('specialist')</p> <p>Tidak termasuk 'housekeeping' dan kebersihan</p>

2	Makluman	2.1	Tindakan Awal Pengadu Untuk Memastikan Keselamatan dan / atau Mengelakkan Pembaziran	<p>Jenis Aduan: Sila lihat kategori aduan dibawah.</p> <p>Untuk memastikan keselamatan dan mengelakkan pembaziran, tindakan awal ialah dengan mengambil tindakan seperti contoh-contoh:-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menutup valve (air dan gas), mematikan bekalan eletrik dan lain-lain 2. Jika kerosakan boleh membahayakan pengguna, pihak pengguna hendaklah segera menghindarkan diri dari bilik atau kawasan berkenaan. Setelah langkah-langkah berkenaan dilaksanakan, pihak pengadu hendaklah memasang alat-alat penghadang (kon / tali / pita / tanda amaran) untuk menghalang kawasan yang terjejas dari dihampiri atau dimasuki sehingga pihak berkenaan datang untuk menyelesaikan masalah berkenaan. 3. Jika ada kecemasan, panggil 991 (Ambulans),993 (Polis) atau 995 (Bomba).
3	Jenis Aduan	3.1	<p>Mekanikal & Elektrikal</p> <p>Tidak ada bekalan letrik</p> <p>Electrical 'Tripping' atau gangguan elektrik pada papan suis utama dan sub</p> <p>Electrical 'tripping' atau gangguan elektrik pada Bangunan Substation atau Feedar JPE</p> <p>Peralatan elektrik dalam bangunan rosak seperti Pump air, alat hawa dingin, lampu, kipas , soket dan suis dan peralatan solar dan lain-lain tidak termasuk barang-barang 'loose' / 'portable' atau 'plug-on'</p> <p>Kerosakan lampu-lampu dalam kawasan bangunan</p> <p>Kerosakan lampu-lampu luar kawasan bangunan seperti lampu jalan-ray a dll</p> <p>Pendawaian atau kable luar dan dalam bangunan berjuntai, 'expose, rosak dan berkeadaan usang</p>	<p>TINDAKAN-TINDAKAN AWAL PENGGUNA SEBELUM ADUAN DISALURKAN KE JPPE</p> <p>Tindakan awal : Untuk memeriksa bekalan elektrik luar dan dalam bangunan. Jika keseluruhan bangunan atau kawasan tidak ada bekalan elektrik, aduan di tujukan kepada Jabatan Perkhidmatan Eletrik</p> <p>Tindakan Awal : Tidak menggunakan / membuka suis / menggunakan peralatan mana mana yang menyebabkan trip. Menaikkan 'breaker' yang terturun.</p> <p>Tidak termasuk Aduan JPPE. Aduan di tujukan kepada Jabatan Perkhidmatan Eletrik (JPE)</p> <p>Tindakan Awal : Menutup suis/ bekalan elektrik dan tidak menggunakan sementara. Bagi peralatan 'loose'/'portable' atau 'plu-on' untuk dilepaskan daripada soket bangunan, ianya tidak termasuk di bawah Aduan JPPE. Aduan ditujukan kepada Jabatan Pentadbiran dan Perkhidmatan (DA), Jabatan Sekolah-Sekolah (JSS) atau Institute of Brunei Technical Education (IBTE)</p> <p>Aduan JPPE</p> <p>Tidak termasuk Aduan JPPE. Aduan di tujukan kepada JPE</p> <p>Aduan JPPE</p>

	Kwh Meter dan pre-paid meter	Bukan di bawah kawalan JPPE. Aduan di tujukan kepada JPE
	Peralatan ICT seperti server, internet dll	Tidak termasuk Aduan JPPE . Aduan di tujukan kepada Jabatan Teknologi Maklumat, Kementerian Pendidikan (JICT)
	Pertanyaan Utiliti Bil	Tidak termasuk Aduan JPPE . Aduan di tujukan kepada DA
	Kerosakan peratalan elektrik/tidak ada bekalan elektrik bagi penghuni-penghuni rumah kerajaan	Kerosakan di anggarkan kos tidak melebihi \$100 bagi setiap kerosakan dan aduan tidak berkumpul seperti mentol kipas, lampu, lampu pendarflour serta alat ganti berhubungkait seperti starters, chokes, fius dan seumpamanya iaitu pembaikan-pembaikan kecil, pihak penghuni dipertanggungjawabkan untuk membiayai pembelian dan pengantiannya. Aduan dibawah \$100 untuk merujuk kepada DA, Unit Perumahan MOE.
	Lift rosak	Tindakan awal : Tidak menggunakan lift dan jika ada 'man-trap' untuk menghubungi cepat talian emergency pembekal-pembekal lift yang tertera di dalam lift ataupun terus kepada pihak Bomba
	Peralatan-peralatan pencegah kebakaran seperti extingusher, panel dan hose reel	Aduan JPPE
	Talian talian telephon, PABX, fax dan extension	Tidak termasuk Aduan JPPE : Aduan ditujukan kepada DA, Unit Kemudahan Asas
	Panel-panel alatan pencegah kebakaran dan kebocoran gas berbunyi disebabkan rosak	Tindakan awal : Memastikan keadaan/kawasan tidak ada kebakaran /kebocoran, jika ianya 'false alarm' pengguna perlu membuat 'isolate', 'mute' atau 'reset' pada panel sementara menunggu pembaikan
	Paip gas yang bocor/rosak	Tindakan awal : Mengenal pasti kebocorooan dan menutup val untuk keselamatan
3.2	Bangunan	TINDAKAN-TINDAKAN AWAL PENGGUNA SEBELUM ADUAN DISALURKAN KE JPPE
	Tidak ada bekalan air	Sila rujuk 123 jika tidak ada bekalan air seluruh kawasan. Hubungian JKR bhg Air untuk bantuan tangki air sementara atau penghantaran air tangki
	Paip bocor	Tindakan awal : Menutup <i>valve</i> sementara untuk mengelakkan pembaziran. Aduan JPPE.
	Kerosakan struktur seperti spalled concrete, bangunan retak, kerosakan tiang, settlement dll	Untuk menghindari kawasan dan kordon dengan segera. Jika ada kecemasan, panggil 991 (Ambulans),993 (Polis) atau 995 (Bomba).
	Pokok-pokok tumbang	Tidak termasuk Aduan JPPE. Aduan di tujukan kepada DA. Jika ada kecemasan, panggil 991 (Ambulans),993 (Polis) atau 995 (Bomba).
	Tanah susur	Tindakan awal : menghindari kawasan dan kordon. Jika ada kecemasan, panggil 991 (Ambulans),993 (Polis) atau 995 (Bomba).
	Atap terbang	Untuk menghindari kawasan dan kordon dengan segera. Jika ada kecemasan, panggil 991 (Ambulans),993 (Polis) atau 995 (Bomba).
	Bahan-bahan binaan yang akan jatuh dan membahayakan seperti jubin pecah, cermin pecah, pepilis jatuh, sinta bocor/ jatuh,lantai retak	Tindakan awal : Untuk dibuka sementara dan kordon
	Longkang / floor trap / sinki tersumbat	Pihak pengguna untuk membersihkan longkang / floor trap / sinki berkenaan.
	Kerosakan handrail	Tindakan awal : menghindari kawasan dan kordon
	Kerosakan tangki	Tindakan awal : Menutup <i>valve</i> untuk mengelakkan pembaziran
	Pintu pagar	Aduan JPPE
	Kerosakan akibat anai-anai	Tindakan awal : Menghindari kawasan terjejas dan memindahkan sementara barang-barang yang masih baik.

		Kerosakan-kerosakan kecil bangunan spt pintu, tombol pintu, jendela,	Aduan JPPE
		Kerosakan tandas spt mangkuk tandas retak/pecah	Aduan JPPE
		Banjir, Jerebu, Kebakaran Hutan	Untuk merujuk kepada SOP HSSE, Kementerian Pendidikan MOE untuk kawalan keselamatan
		Tanah runtuh, gegerakan dan angin kencang	Untuk merujuk kepada DA, HSSE untuk nasihat kawalan keselamatan. Jika ada kecemasan, panggil 991 (Ambulans), 993 (Polis) atau 995 (Bomba).
		Kebersihan kawasan dan padang	Tidak termasuk aduan JPPE. Untuk merujuk kepada DA, Unit Kawasan dan Padang
		Jalan raya kawasan sekolah	Aduan JPPE
		Jalan raya di luar kawasan sekolah	Untuk merujuk kepada Jbt Jalan Raya, JKR
		Sebarang penambahan baru, pengubahsuaian, perubahan fungsi	Untuk merujuk kepada JSS bagi Sekolah Rendah, Menengah dan Pusat Tingkatan Enam Untuk merujuk ke IBTE bagi Institusi Pendidikan Teknikal
		Wakaf	Untuk menulis kepada Pejabat Setiausaha Tetap, Kementerian Pendidikan.
	3.5	Lain-Lain Hal	
		Binatang liar / anjing / monyet / binatang berbisa	Aduan kepada agensi berkenaan seperti Jabatan Bandaran, Jabatan Alam Sekitar Taman dan Rekreasi, Jabatan Bomba dan Penyelamat
		Nyamuk / Tikus dan lain-lain Anai-anai	Bahagian Kawalan Vektor, Kementerian Kesihatan
4	Pembayaran	4.1	Apakah status pembayaran bagi projek?
			Hubungi Unit Penyelarasan Projek dan Kewangan, JPPE di talian 2380775 Sila sediakan no.acknowledgement slip yang telah diberikan semasa menghantar tuntutan untuk rujukan JPPE.
		4.2	Prosedur untuk menuntut pembayaran projek dibawah JPPE:- Nota: Mengikut Peraturan Kewangan (Financial Regulations)
			Dokumen yang perlu disertakan bersama:- 1.Invois asal 2.Delivery Order (DO) – jika perlu 3.EFT – jika tidak dinyatakan dalam invois 4.Salinan Buku Akaun / Bank Statement 5.Salinan Lesen 16/17 atau Form X / <i>Certificate of Incorporation</i> 6.Salinan Lesen Pembangunan 7.Salinan Letter of Award (LOA) 8.Salinan BQ 9.Surat Pengakuan Mahkamah (SD) – jika perlu.