



جباٽن کرجراي نکري گلنتن

JABATAN KERJA RAYA NEGERI KELANTAN

BEG BERKUNCI No. 14
15990 KOTA BHARU
KELANTAN
Tel : 09-745 5800
Fax : 09-745 5970
e-mail : JKRKEL@tm.net.my

Pengarah	Tel : 09-745 5900	Fax : 09-744 7877
Ketua Pen. Pengarah (Pengurusan Korporat)	09-745 5902	
Ketua Pen. Pengarah (Pent. & Kew)	09-745 5903	: 09-748 8950
Ketua Pen. Pengarah (Jalan)	09-745 5904	: 09-745 5972
Ketua Pen. Pengarah (Bangunan & Tentera)	09-745 5905	: 09-745 5974
Ketua Pen. Pengarah (Ukur Bahan)	09-745 5906	: 09-745 5973
Ketua Pen. Pengarah (Arkitek)	09-745 5907	



Ruj. Kami : (57) JKR.D (PK) 123/2/A.5 Jld 2
Tarikh : 21 Rabiulawal 1436H
: 12 Januari 2014

Urusetia Penyelarasan dan Pemantauan
Piagam Pelanggan JKR Malaysia,
Bahagian Hal Ehwal Komunikasi Korporat,
Cawangan Pengurusan Korporat,
Tingkat 2, Blok F,
Ibu Pejabat JKR Malaysia,
Jalan Sultan Salahuddin,
50582 Kuala Lumpur.
(u.p : Pn. Harliza Hanis Binti Abd Razak)

Tuan,

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN JKR MALAYSIA TAHUN 2014

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Bersama-sama ini disertakan Laporan Piagam Pelanggan JKR Negeri Kelantan Bagi Bulan Disember 2014 untuk makluman dan tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian,terima kasih

**## SYARIAT DIPATUHI, RAJA DIHORMATI, RAKYAT DILINDUNG ##
SEMOGA ALLAH MELINDUNG TUANKU DUNIA DAN AKHIRAT ##**

Saya yang menurut perintah,

(HAJI MOHD RAZALI BIN RAJAB)
Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Pengurusan Korporat
JKR Negeri Kelantan

s.k - YABhg. Dato' Pengarah Kerja Raya, JKR Kelantan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)
BULAN DISEMBER 2014

Laporan Maklum Balas Dari : JKR Negeri Kelantan

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 Fasa Prapembinaan

(Catatan: Diisi oleh HODT, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh fasa prapembinaan ini dikira bermula dari tarikh terakhir di antara tiga (3) pra-syarat (Tapak Projek, Brief 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	
		Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)
a) Perancangan dan Rekabentuk – 12 bulan		0	0	0	0
b) Perolehan – 3 bulan		0	0	0	0

1.2 Fasa Pembinaan
(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

	Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	
		Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)
a) Pelan Piawai : Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim		0	0	0	0
i) RM 500 ribu ke bawah – 15 bulan		0	0	0	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 5 juta – 24 bulan		0	0	0	0
iii) RM 5 juta ke atas – 36 bulan		0	0	0	0

Janji	Bilangan Projek	Peratus (%)	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
			Bilangan Projek	Peratus (%)	
b) Pelan Prawai : Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan	0	0	0	0	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	0	0	0	0	0
iii) RM 20 juta ke atas – 36 bulan	0	0	0	0	0
c) Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll)	0	0	0	0	0
Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.					

2.0 SENGGARA ASET

2.1 Jalan (Catatan: Disisip oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
			Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) i) Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari .	300	100	0	0	300
ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima.	10	100	0	0	10
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.	19	100	0	0	100
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan.	0	0	0	0	0

2.2 Bangunan (Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Aduan kerosakan kritis seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari .	96	100	0	0	96
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan .	30	100	0	0	30

2.3 Mekanikal (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR Kesedaran & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kererosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari .					
b) Kerja pembalaikan besar (major overhaul)/ pembalaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan .					
c) Kerja pembalaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu .					
d) Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun .					
e) Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun .					

2.4 Elektrik (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat & Caw. Kej. Elektrik Negeri, JKR Kesedaran & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kererosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari .					
b) Mengambil tindakan pembalaikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari .					

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.1 Kejuruteraan Cerun

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Cerun, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Jumlah	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	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 :					
Syar pembaikkan akan disediakan dalam tempoh berikut:					
i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperoleh.					
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.					
c) Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat.					

3.2 Kejuruteraan Senggara

(Catatan: Dilisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan/ Jalan, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Proses kelulusan pelupusan asset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesytoran lengkap diterima.			1	100	1
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuausa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	49 (Negeri) 24 (Persekutuan)	100% 100%			73 Ulasan Permohonan

3.3 Kejuruteraan Forensik

(Catatan : Dilisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Caw. Kej. Cerun, Caw. Pangkalan Udara & Maritim, Caw. Jalan, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bagi kerja-kerja forensik struktur/geoteknik dan jalan :					
(*Nota: Sila <input checked="" type="checkbox"/> kotak yang berkenaan) Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input checked="" type="checkbox"/>	0	0	0	0	0
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.	0	0	0	0	0

Janji	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan	Jumlah
			Bilangan Aktiviti	Bilangan Aktiviti	
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.					
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.					

4.0 PENGURUSAN ADUAN
(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan IPJKR, JKR Kesedaran, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

Janji	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan	Jumlah
			Bilangan Aduan	Bilangan Aduan	
a) Akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	19	100	0	0	19
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	18	94.74	1	5.26	19
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	19	100	0	0	19

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

Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
a) Akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	4	100	0	0	4
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	0	0	0	0	0

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

(Catatan : Diisi oleh BKA, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)	
Bayaran bil dan invois dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.					

- i) Ibu Pejabat JKR Malaysia

- ii) JKR Negeri dan Daerah/ Wilayah
Persekutuan/ JKR Cawangan Negeri