

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)
BULAN OGOS

LAMPIRAN B

Laporan Maklum Balas Dari : JKR NEGERI KELANTAN

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 Fasa Prapembinaan

(Catatan: Dilisⁱ 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 Peruntuhan 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	0	0	0	0	0
b) Perolehan – 3 bulan	0	0	0	0	0

1.2 Fasa Pembinaan

(Catatan: Dilisⁱ oleh HOPT, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
b) Pelan Piaawai : 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)					
Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.					

2.0 SENGGARA ASET

2.1 Jalan (Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, JKR Kesedar, 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) i) Pembaikkan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari .	221	100	0	0	221

- ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh **3 hari** setelah aduan diterima.

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.	8	100	0	0	8
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan.	25	100	0	0	25

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam	Jumlah	
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)		
a) Aduan kerosakan kritis seperti kebocoran air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari .	71	100	0	0
b) Tindakan perbaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan .	27	100	0	27

2.3 Mekanikal (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR Kesedar & 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 (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari .			
b) Kerja perbaikan besar (major overhaul)/ perbaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan .			
c) Kerja perbaikan 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 Kesedar & 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 (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari .			
b) Mengambil tindakan perbaikan 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	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	Jumlah Bilangan Aktiviti Peratus (%)
	Bilangan Aktiviti	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 pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut:			
i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperoleh.	1	100	0
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.			0
c) Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat.			1

3.2 Kejuruteraan Senggara

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyuran lengkap diterima.			
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuaasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	73	100	0
			0
			73

3.3 Kejuruteraan Forensik

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan	Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan :			
(*Nota: Sila ✓ kotak yang berkaitan)			
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.			

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	0	0	0	0	0
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 /PJJKR, JKR Kesedaran, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
a) Akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	8	100	0	0	8
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	8	100	0	0	8
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	4	50	4	50	8

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 Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
a) Akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	3	100	0	0	3
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	3	100	0	0	3

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Bill/ Invois	Peratus (%)	Bilangan Bill/ Invois	Peratus (%)	
Bayaran bill 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					