



جاتن کرجای نگری کلن

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
Ketua Pen. Pengarah (Pengurusan Korporat)
Ketua Pen. Pengarah (Pen. & Kew)
Ketua Pen. Pengarah (Jalan)
Ketua Pen. Pengarah (Bangunan & Tentera)
Ketua Pen. Pengarah (Ukur Bahan)
Ketua Pen. Pengarah (Arkitek)

Tel.: 09-745 5900 Fax. : 09-744 7877
09-745 5902
09-745 5903 : 09-748 8950
09-745 5904 : 09-745 5972
09-745 5905 : 09-745 5974
09-745 5906 : 09-745 5973
09-745 5907



Ruj. Kami : (56) JKR.D (PK) 123/2/A.5 Jld 1
Tarikh : 14 Zulhijjah 1435H
: 09 Oktober 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. Nor Azizah Binti Mohammed Rum)

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 September 2014 untuk makluman dan tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian,terima kasih

**** ISLAM DIHAYATI, RAJA DITAATI, NEGERI DINAUNG!**
MEMBANGUN BERSAMA ISLAM**

Saya yang menurut perintah,

(HAJI NIK BURHANUDDIN BIN NIK YUSOFF)
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 SEPTEMBER

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		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
		Biangan Projek	Peratus (%)	Biangan Projek	Peratus (%)	
a) Perancangan dan Rekabentuk – 12 bulan	0	0	0	0	0	0
b) Perolehan – 3 bulan	0	0	0	0	0	0

1.2 Fasa Pembinaan

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

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

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

2.0 SENGGARA ASET

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

	Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan	Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan		Jumlah
			Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) i) Pembentukan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari.	165	100	0	0	165
ii) Tindakan pembentukan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima.	2	100	0	0	2
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.	22	100	0	0	22
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan.					

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan			Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan			Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Aduan kerosakan kritis seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diam bil tindakan dalam tempoh 1 hari .	80	100	9	100	0	0	89
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan .	12	100	0	0	0	0	12

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

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan			Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelangganan			Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari .							
b) Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan .							
c) Kerja pembaikan 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			Tidak Menepati Tempoh Masa			Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari .							
b) Mengambil tindakan pembalikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari .							

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.1 Kejuruteraan Cerun

(Catatan: Dilisik oleh Caw. Kej. Cerun, JKRP Kesedaran, JKRP Negeri & JKRP Wilayah Persekutuan)

	Janji	Menepati Tempoh Masa			Tidak Menepati Tempoh Masa			Jumlah
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Piagam Pelangganan	Piagam Pelangganan	
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.	0	0	0	0	0	0	0	
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: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan/ Jalan, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Jantina	Bilangan Aktiviti	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
		Pelanggan	Peratus (%)	Pelanggan	Peratus (%)	
a) Proses kelulusan pelupusan asset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyarahan lengkap diterima.						
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuaasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	83	100	0	0	83	

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)

Jantina	Bilangan Aktiviti	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
		Pelanggan	Peratus (%)	Pelanggan	Peratus (%)	
a) Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan :						
(*Nota: Sila <input checked="" type="checkbox"/> kotak yang berkacaan)						
Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/>						
i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.						
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			Tidak Menepati Tempoh Masa		
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Piagam Pelanggan	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Jumlah
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	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 Kessedar, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dassar & Pengurusan Korporat)

4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

	Janji	Menepati Tempoh Masa			Tidak Menepati Tempoh Masa		
		Bilangan Aduan	Peratus (%)	Piagam Pelanggan	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Peratus (%)
a) Akuar penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	7	21.88			2	66.67	7
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	9	100			0	0	9
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	9	100			0	0	9

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

Janji	Bilangan Aduan	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa	
		Piagam Pelangganan	Bilangan (%)	Piagam Pelangganan	Bilangan (%)
a) Akuuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	3	9.38	9.38	1	33.33
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	4	100	100	0	0
Jumlah					3
Jumlah					4

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

(Catatan : Dilis oleh BK&A, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

Janji	Bilangan Bill/ Invois	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa	
		Piagam Pelangganan	Bilangan (%)	Piagam Pelangganan	Bilangan (%)
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				