

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)
BULAN FEBRUARI 2015**

Laporan Maklum Balas Dari : JKR Negeri Kelantan

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 Fasa Prapembinaan

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

Tempoh fasa prapembinaan ini dikira bermula dari 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	0	0	0	0	0
b) Perolehan – 3 bulan	0	0	0	0	0

1.2 Fasa Pembinaan

(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR Kesedar, 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 Piawai : 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	Me nepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
b) Pelan Piawai : 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.	0	0	0	0	0

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) Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari .	20	100	0	0	20
ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima.	0	0	0	0	0
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.	0	0	0	0	0
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 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) Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari .	50	100	0	0	100
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan .	9	100	0	0	9

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 (%)	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 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 (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari .					
b) Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari .					

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.1 Kejuruteraan Cerun

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Cerun, 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) 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 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: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan/ 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) 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.	60 (Negeri) 24 (Persekutuan)	100	0	0	84 Ulasan Permohonan

3.3 Kejuruteraan Forensik

(Catatan : Diisi 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 Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bagi kerja-kerja forensik struktur,geoteknik dan jalan : (*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan) Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input checked="" type="checkbox"/>					
i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	0	0	0	0	0
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	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		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.					
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 Kesedar, 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) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	10	100	0	0	10
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	9	90	1	100	10
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	10	100	0	0	10

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) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	1	100	0	0	1
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	1	100	0	0	1

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		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					