

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA  
BULAN APRIL TAHUN 2018**

Laporan Maklum Balas Dari : JKR KELANTAN

**1.0 PENGURUSAN PROJEK**

**1.1 FASA PRA-PEMBINAAN**

**1.1.1 Perancangan & Rekabentuk**

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

**Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), JPM dan kelulusan *Value Assessment* (VA) telah diperolehi.**

Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>a. Bangunan</b>					
i) Pelan PAP tanpa pindaan – <b>4 bulan</b>	-	-	-	-	-
ii) Lain-lain – <b>10 bulan</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
iii) Reka dan Bina – <b>4 bulan</b>	-	-	-	-	-
<b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>					
i) Kurang dari RM 50 juta – <b>10 bulan</b>	-	-	-	-	-
ii) Melebihi RM 50 juta – <b>14 bulan</b>	-	-	-	-	-
iii) Reka dan Bina – <b>4 bulan</b>	-	-	-	-	-

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>c. Projek Kompleks</b> (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat dll.)  Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.	-	-	-	-	-

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), JPM , kelulusan *Value Assessment* (VA) dan kelulusan Kementerian Kewangan Malaysia telah diperolehi.

Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>d. Hospital</b>					
i) 76 katil – <b>10 bulan</b>	-	-	-	-	-
ii) 120 dan 200 katil – <b>15 bulan</b>	-	-	-	-	-
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – <b>4 bulan</b>	-	-	-	-	-

### 1.1.2 Perolehan

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

Tempoh maksimum daripada tarikh iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
Perolehan – 3 bulan	3	100	0	0	3

### 1.2 FASA PEMBINAAN

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

Tertakluk kepada syarat-syarat semua pengambilan balik tanah telah selesai, tiada halangan di atas tapak projek dan peruntukan disediakan mencukupi dalam tempoh kontrak, projek dalam pembinaan akan disiapkan seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>a. Bangunan</b>					
i) RM 500 ribu ke bawah – 12 bulan	-	-	-	-	-
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	2	40	3	60	5
iii) Melebihi RM 20 juta – 36 bulan	3	100	0	0	3
<b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan	-	-	-	-	-

ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – <b>22 bulan</b>	1	50	1	50	2
iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – <b>36 bulan</b>	3	100	0	0	3
iv) Melebihi RM 50 juta – <b>42 bulan</b>	0	0	2	100	2

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>c. Projek Kompleks</b> (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat dll.)  Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.	0	0	1	100	1
<b>d. Hospital</b>					
i) 76 katil – <b>36 bulan</b>	1	100	0	0	1
ii) 120 dan 200 katil – <b>42 bulan</b>	-	-	-	-	-
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – <b>48 bulan</b>	0	0	1	100	1

## 2.0 SENGGARA ASET

### 2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, JKR KESEDAR & JKR Negeri)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) – <b>1 hari</b>	70	93%	5	6%	75
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>3 hari</b>	-	-	-	-	-
c. Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>24 jam</b>	-	-	-	-	-
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – <b>3 hari</b>	-	-	-	-	-

## 2.2 BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(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. Tindakan pembaikan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>1 hari</b>	-	-	-	-	-
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>1 bulan</b>	-	-	-	-	-

## 2.3 MEKANIKAL

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat)

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 – <b>1 hari</b>					
b. Kerja pembaikan besar ( <i>major overhaul</i> )/ pembaikan badan kenderaan – <b>3 bulan</b>	TIDAK BERKENAAN				
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – <b>3 minggu</b>					
d. Penggantian pendingin ( <i>chiller</i> ) – <b>1 tahun</b>					

e. Penggantian lif bagi satu fasa – <b>1 tahun</b>					
--	--	--	--	--	--

## 2.4 ELEKTRIK

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat)

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 – <b>1 hari</b>					
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – <b>7 hari</b>					

TIDAK BERKENAAN

## 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 <b>24 jam</b> dari maklumat diterima.					
ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh lawatan tapak.					
b. Runtuhan cerun berimpak kecil : Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut: i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - <b>1 bulan</b> selepas laporan					

TIDAK BERKENAAN

penyiasatan tanah diperolehi.					
Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - <b>2 minggu</b> dari tarikh lawatan tapak.					
c. <b>Ulasan teknikal</b> kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> selepas dokumen lengkap permohonan diterima.	TIDAK BERKENAAN				

### 3.2 KEJURUTERAAN SENGGARA

(Catatan: Diisi oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan & JKR Negeri)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bangunan: i) Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan diberi dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.	-	-	-	-	-
b) Jalan: i) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh <b>2 minggu</b> selepas dokumen permohonan lengkap diterima	<b>P - 38</b> <b>N - 60</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>98</b>



### 3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK

(Catatan : Diisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Cawangan Kejuruteraan Infrastruktur & Pengangkutan, Caw. Jalan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
<p>a. Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan :</p> <p>(*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan)</p> <p>Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/></p> <p>i) Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas tarikh lawatan tapak.</p>					
<p>ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dan berimpak kecil dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh lawatan tapak masing-masing.</p>					
<p>iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.</p>					

TIDAK BERKENAAN

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
b. Bagi kerja-kerja forensik maritim, lapangan terbang dan pengangkutan darat :  i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kerja forensik berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh lawatan tapak.					
ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan.</b>					

TIDAK BERKENAAN

#### 4.0 PENGURUSAN ADUAN

(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan, 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 (%)	
Tempoh tindakan diambil :					
a. Akuan penerimaan aduan – <b>1 hari bekerja</b>	12	100	-	-	12
b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>	12	100	-	-	12
c. Penutupan aduan – <b>30 hari</b>	12	100	-	-	12

##### 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 (%)	
Tempoh tindakan diambil :					
a. Akuan penerimaan aduan – <b>1 hari bekerja</b>	2	100	-	-	2
b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>	2	100	-	-	2

## 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	Peratus (%)	Bilangan Bil	Peratus (%)	
Bayaran bil dibuat dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.			TIDAK BERKENAAN		