

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BULAN MAC 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 (%)	
a. Bangunan					
i) Pelan PAP tanpa pindaan – 4 bulan					
ii) Lain-lain – 10 bulan	11	100	0	0	100
iii) Reka dan Bina – 4 bulan					
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) Kurang dari RM 50 juta – 10 bulan					
ii) Melebihi RM 50 juta – 14 bulan					
iii) Reka dan Bina – 4 bulan					

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

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	1	100	0	0	1

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 (%)	
a. Bangunan					
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. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan					

ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 22 bulan	2	67	1	33	3
iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – 36 bulan	1	50	1	50	2
iv) Melebihi RM 50 juta – 42 bulan	1	50	1	50	2

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

2.0 SENGGARA ASET

2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasilitas 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) – 1 hari	162	100	0	100	162
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari					
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 – 24 jam					
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – 3 hari					

2.2 BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasilitas 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 – 1 hari					
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 1 bulan					

TIDAK BERKENAAN

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

TIDAK BERKENAAN

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 – 1 hari					
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – 7 hari					

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

TIDAK BERKENAAN

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 - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.					
c. Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja 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 14 hari 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 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	P - 41 N - 57	100%	0	-	92

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 (%)	
a. Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan : (*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan) Struktur ☐ Geoteknik ☐ Jalan ☐ i) Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas tarikh lawatan tapak.					
ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dan berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak masing-masing.					
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.					

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 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.					
ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan.					

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 – 1 hari bekerja	12	100			12
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	12	100			12
c. Penutupan aduan – 30 hari	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 – 1 hari bekerja	5	100			5
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	5	100			5

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 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.			TIDAK BERKENAAN		