

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

Laporan Maklum Balas Dari : JKR PERAK

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	5	25	15	75	20
iii) Reka dan Bina – 4 bulan			4	100	4
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) Kurang dari RM 50 juta – 10 bulan	11	45.8	13	54.2	24
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					

1.2 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	6	100			6
iii) Melebihi RM 20 juta – 36 bulan					
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan					
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 22 bulan	5	100			5

iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – 36 bulan					
iv) Melebihi RM 50 juta – 42 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.) Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.					
d. Hospital					
i) 76 katil – 36 bulan					
ii) 120 dan 200 katil – 42 bulan					
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – 48 bulan					

2.0 SENGGARA ASET

2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(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. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) – 1 hari	1197	100			1197
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari	131	100			131
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	10	100			10
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 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 – 1 hari	6	100			6
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 1 bulan					

2.3 MEKANIKAL

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

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	40	100			40
b. Kerja pembaikan besar (<i>major overhaul</i>)/ pembaikan badan kenderaan – 3 bulan	18	100			18
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – 3 minggu	46	100			46
d. Penggantian pendingin (<i>chiller</i>) – 1 tahun					
e. Penggantian lif bagi satu fasa – 1 tahun					

2.4 ELEKTRIK

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat & Caw. Kej. Elektrik Negeri, JKR KESEDAR & JKR Wilayah Persekutuan)

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	181	100			181
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – 7 hari	21	100			21

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.					
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.					

3.2 KEJURUTERAAN SENGGARA

(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) 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.	90	100			90

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 type="checkbox"/> 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.					

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 .					

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. Aduan penerimaan aduan – 1 hari bekerja	82	100			82
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	64	100			64
c. Penutupan aduan – 30 hari	63	100			63

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. Aduan penerimaan aduan – 1 hari bekerja	20	100			20
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	13	100			13

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.					
--	--	--	--	--	--