

MAKLUMAT SECARA BULANAN

LAMPIRAN 1

BAHAGIAN 1Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Bulan April 2017

| Kerajaan Negeri (Nama Negeri) | Jumlah Aduan | | | | |
|----------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------|---------|-------------|
| | Terima | Dalam Tindakan | Dalam Tindakan (%) | Selesai | Selesai (%) |
| JKR PERAK | 66 | 0 | 0.00 | 66 | 100.00 |

Tarikh Kemaskini :26 Mei 2017

BAHAGIAN 2Sumber Penerima Aduan
Bagi Bulan April 2017

| Sumber | Jumlah Aduan | Peratusan Aduan (%) |
|--|--------------|---------------------|
| Laman Web | 11 | 16.67 |
| Emel | 3 | 4.55 |
| SMS | 0 | 0.00 |
| Hari Bertemu Pelanggan | 0 | 0.00 |
| Hadir Sendiri | 0 | 0.00 |
| Surat / Fak | 0 | 0.00 |
| Telefon | 46 | 69.70 |
| Borang Kaunter Aduan Jabatan | 0 | 0 |
| Surat Khabar | 0 | 0.00 |
| Biro Pengaduan Awam | 0 | 0.00 |
| PEMUDAH | 0 | 0.00 |
| Lain-Lain (1MOCC/Facebook.MoRC/ISPAA/EM | 6 | 9.09 |
| Jumlah | 66 | 100.00 |

* Jumlah Aduan bagi Sumber Penerimaan Aduan di Bahagian 2 mesti sama dengan Jumlah Penerimaan Aduan di Bahagian 1.

Tarikh Kemaskini :26 Mei 2017

MAKLUMAT SECARA BULANAN

BAHAGIAN 3

Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Bulan April 2017

| Tempoh | Jumlah Selesai | Jumlah Selesai (%) |
|---------------|----------------|--------------------|
| 1 Hari | 44 | 66.67 |
| 2 - 5 Hari | 5 | 7.58 |
| 6 - 10 Hari | 7 | 10.61 |
| 11 - 15 Hari | 4 | 6.06 |
| 16 - 20 Hari | 2 | 3.03 |
| 21 - 30 Hari | 1 | 1.52 |
| 31 - 60 Hari | 3 | 4.55 |
| > 60 Hari | 0 | 0.00 |
| Jumlah | 66 | 100.00 |

** Jumlah Selesai Mengikut Tempoh Masa Penyelesaian Aduan di Bahagian 3 mesti sama dengan Jumlah Selesai di Bahagian 1.*

Tarikh Kemaskini :26 Mei 2017

BAHAGIAN 4

Isu-Isu Utama Aduan
Bagi Bulan April 2017

| Bil | Kerajaan Negeri | Isu-Isu Utama Aduan | Langkah-langkah Penyelesaian | |
|-----|-----------------|---------------------------|------------------------------|------------|
| | | | Corrective | Preventive |
| 1 | JKR Perak | Lampu jalan t/berfungsi | Pembaikan | Rondaan |
| 2 | JKR Perak | Lampu isyarat t/berfungsi | Pembaikan | Rondaan |

Corrective :

Penyelesaian aduan pada ketika itu.

Preventive :

Penyelesaian aduan untuk jangka masa panjang bagi mengelakkan aduan berulang.

Tarikh Kemaskini :26 Mei 2017