

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

Laporan Maklum Balas Dari : JKR Negeri Pahang

**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>	12	100	0	0	12
iii) Reka dan Bina – <b>4 bulan</b>					
<b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>					
i) Kurang dari RM 50 juta – <b>10 bulan</b>	4	100	0	0	4
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>					

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

Semua Cawangan yang merupakan HOPT  
 Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)  
 JKR KESEDAR (Jika HOPT)  
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh Capai Kategori 3** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

### 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					

#### **RUJUKAN DESKOFFICER:**

Semua Cawangan yang merupakan HOPT  
Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)  
JKR KESEDAR (Jika HOPT)  
JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh Iklan** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

## 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 – <b>12 bulan</b>	1	100	0	0	1
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – <b>24 bulan</b>	24	100	0	0	24
iii) Melebihi RM 20 juta – <b>36 bulan</b>	1	100	0	0	1
<b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>					
i) RM 500 ribu ke bawah – <b>9 bulan</b>					
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – <b>22 bulan</b>	6	100	0	0	6
iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – <b>36 bulan</b>					
iv) Melebihi RM 50 juta – <b>42 bulan</b>	1	100	0	0	1

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.	Tidak Berkaitan				
<b>d. Hospital</b>					
i) 76 katil – <b>36 bulan</b>					
ii) 120 dan 200 katil – <b>42 bulan</b>					
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – <b>48 bulan</b>					

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

Semua Cawangan yang merupakan HOPT (Melaporkan Projek Persekutuan Sahaja)

Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)

JKR KESEDAR (Jika HOPT)

JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh Milik Tapak** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

## 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>	3797	100	0	0	3797
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>3 hari</b>	3607	95	0	0	3607
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>	2	100	0	0	2
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – <b>3 hari</b>	-	-	-	-	-

#### **RUJUKAN DESKOFFICER:**

Cawangan Senggara Fasiliti Jalan (Melaporkan Jalan Persekutuan sahaja)

Semua JKR Negeri ( Melaporkan Jalan Negeri sahaja)

JKR KESEDAR (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

## 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>					

### **RUJUKAN DESKOFFICER:**

Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan (Melaporkan Bangunan Persekutuan Sahaja)

Semua JKR Negeri ( Melaporkan Bangunan Negeri sahaja)

JKR KESEDAR (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

JKR Wilayah Persekutuan (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

### 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>		Tidak Berkaitan			
b. Kerja pembaikan besar ( <i>major overhaul</i> )/ pembaikan badan kenderaan – <b>3 bulan</b>					
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>		Tidak Berkaitan			
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – <b>7 hari</b>					

## 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.			Tidak Berkaitan		

b. Runtuhan cerun berimpak kecil : Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut: i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - <b>1 bulan</b> selepas laporan penyiasatan tanah diperolehi.					
<b>Janji</b>	<b>Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah</b>
	<b>Bilangan Aktiviti</b>	<b>Peratus (%)</b>	<b>Bilangan Aktiviti</b>	<b>Peratus (%)</b>	
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.					

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

- Cawangan Kejuruteraan Cerun (Melaporkan Projek Persekutuan Sahaja)
- Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Negeri Sahaja)
- JKR KESEDAR (Jika Menjalankan Siasatan)
- JKR Wilayah Persekutuan (Jika Menjalankan Siasatan)

### 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.		Tidak Berkaitan			
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.	37	100	0	0	37

#### **RUJUKAN DESKOFFICER:**

Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan (Melaporkan Bangunan Persekutuan sahaja)  
Semua JKR Negeri ( Melaporkan Jalan Persekutuan dan Negeri)

### 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 :            (*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan)</p> <p>Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>            Jalan</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>		Tidak Berkaitan			
<p>iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.</p>					

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.		Tidak Berkaitan			
ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> .					

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

Caw. Kejuruteraan Awam & Struktur (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Caw. Kejuruteraan Geoteknik (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Caw. Jalan (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Cawangan Kejuruteraan Infrastruktur & Pengangkutan (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

#### 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 – <b>1 hari bekerja</b>	32	100	0	0	32
b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>	16	50	16	50	32
c. Penutupan aduan – <b>30 hari</b>	32	100	0	0	32

##### 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 – <b>1 hari bekerja</b>	5	100	0	0	5
b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>	3	60	2	40	5

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

- BKK,CDPK (Aduan yang diterima dari Sistem Aduan JKR Care)
- Semua Cawangan (Aduan yang diterima terus ke Cawangan, bukan dari BKK)
- Semua JKR Negeri (Aduan yang diterima terus ke Negeri, bukan dari BKK)
- JKR KESEDAR (Aduan yang diterima terus ke JKR KESEDAR, bukan dari BKK)
- JKR Wilayah Persekutuan (Aduan yang diterima terus ke JKR WP, bukan dari BKK)

**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 Berkaitan			

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh dokumen lengkap diterima** sehingga tarikh bayaran bil dibuat.