

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2019**

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 (%)	
a. Bangunan					
i) Pelan PAP tanpa pindaan – 6 bulan					
ii) Lain-lain – 10 bulan	13	100	0	0	13
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.	Tiada				

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	Tiada				
i) 76 katil – 10 bulan					
ii) 120 dan 200 katil – 15 bulan					
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – 4 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 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	Tiada				

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 (%)	
a. Bangunan					
i) RM 500 ribu ke bawah – 12 bulan	0	0	0	0	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	6	85.71	1	14.29	7
iii) Melebihi RM 20 juta – 36 bulan	1	100	0	0	1
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan					
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 22 bulan					
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			Tiada		
ii) 120 dan 200 katil – 42 bulan					
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – 48 bulan					

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) – 1 hari	194	100	0	0	194
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari	181	93.90	0	0	181
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	15	100	0	0	15
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – 3 hari	0	0	0	0	0

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 – 1 hari	0	0	0	0	0
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 1 bulan	10	100	0	0	10

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 – 1 hari					
b. Kerja pembaikan besar (<i>major overhaul</i>)/ pembaikan badan kenderaan – 3 bulan		TB			
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – 3 minggu					
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)

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		TB			
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – 7 hari					

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.		TIADA			
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.					

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 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.	0	0	0	0	0
b) Jalan: i) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	30	100	0	0	30

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"/> Jalan <input type="checkbox"/></p> <p>i) Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas tarikh lawatan tapak.</p>					
<p>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.</p>		TIDAK	BERKENAAN		
<p>iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan 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 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.		TIDAK	BERKENAAN		
ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan.					

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 – 1 hari bekerja	27	100	0	0	27
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	27	100	0	0	27
c. Penutupan aduan – 30 hari	27	100	0	0	27

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	7	100	0	0	7
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	7	100	0	0	7

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 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	TB				

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