

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA PULAU PINANG
BULAN DISEMBER 2018**

Laporan Maklum Balas Dari : IBU PEJABAT JKR PULAU PINANG

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	0		0	0	0
ii) Lain-lain - 10 bulan	1	55% Tangguh	0	0	1
iii) Reka dan Bina - 4 bulan	0	0	0	0	0
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) Kurang dari RM 50 juta - 10 bulan	0	0	0	0	0
ii) Melebihi RM 50 juta - 14 bulan	0	0	0	0	0
iii) Reka dan Bina - 4 bulan	0	0	0	0	0

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.)	0	0	0	0	0
Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0
ii) 120 dan 200 katil - 15 bulan					
iii) 300 katil (Reka & Bina) - 4 bulan					

RUJUKAN DESKOFFICER:

Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri 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	0	0%	2	58% (KIV Tangguh)	2

RUJUKAN DESKOFFICER:

Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri 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 HODT, 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 - 12bulan	12	100%	0	0	12
ii) RM 500 ribu hingga RM 20juta - 24bulan	12	80.00%	0	0%	12
iii) Melebihi RM 20juta - 36bulan	1	100			1
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah - 9bulan					
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta - 22bulan					
iii) RM 20 juta - hingga RM 50 juta - 36bulan					
iv) Melebihi RM 50 juta - 42bulan	1	100%			1

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 katil					
ii) 120 dan 200 katil - 42bulan					
iii) 300 katil (Reka dan Bina) - 48 bulan					

RUJUKAN DESKOFFICER:

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

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

2.0 SELENGGARA 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	73	100%	115	100%	188
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari	136	100%	0	0%	136
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 – 24jam	16	100%	0	0%	16
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – 3 hari					

RUJUKAN DESKOFFICER

Cawangan Senggara Fasiliti Jalan (Melaporkan Jalan Persekutuan sahaja)

Semua JKR Negeri (Melaporkan Jalan Negeri sahaja)

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

RUJUKAN DESKOFFICER

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

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

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	260	100%	0	0%	260
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – 7 hari	260	100%	0	0%	260

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 3hari 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.					
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)

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.	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.	4	100	0	0	4

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, 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.					
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 .					

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 BUKAN 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	241	100%	0	0%	241
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	104	43.15%	137	56.85%	241
c. Penutupan aduan – 30 hari	170	70.54%	71	29.46%	241

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	21	100%	0%	0%	21
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	21	100%	0%	0%	21

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)

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 dan invoice dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	37	100%	0	0%	37

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